ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ **Αρ. Φύλλου 832**

9 Απριλίου 2013

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του αρ. 90 του «Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα» που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα» (ΦΕΚ Α΄ 98/22.04.2005)

2. Το π.δ. 381/1989 «Οργανισμός του Υπουργείου Βιομηχανίας, Ενέργειας και Τεχνολογίας» (ΦΕΚ Α΄ 168/16.06.1989) όπως τροποποιήθηκε με τα π.δ. 191/1996 (ΦΕΚ Α΄54/10.07.1996), π.δ. 134/2005 (ΦΕΚ Α΄ 93/02.08.2005), π.δ. 54/2006 (ΦΕΚ Α΄ 58/17.03.2006), σε συνδυασμό με το π.δ. 27/1996 «Συγχώνευση των Υπουργείων Τουρισμού, Βιομηχανίας, Ενέργειας και Τεχνολογίας και Εμπορίου στο Υπουργείο Ανάπτυξης» (ΦΕΚ Α΄ 19/01.02.1996), όπως τροποποιήθηκε με το π.δ. 122/2004 «Ανασύσταση του Υπουργείου Τουρισμού» (ΦΕΚ Α΄ 85/17.03.2004) και σε συνδυασμό με το π.δ. 185/2009 «Ανασύσταση του Υπουργείου Οικονομικών, συγχώνευση του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών με τα Υπουργεία Ανάπτυξης και Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής και μετονομασία του σε «Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας», μετατροπή του Υπουργείου Μακεδονίας - Θράκης σε Γενική Γραμματεία Μακεδονίας – Θράκης και υπαγωγή στο Υπουργείο Εσωτερικών της Γενικής Γραμματείας Μακεδονίας – Θράκης και της Γενικής Γραμματείας Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής» (ΦΕΚ Α΄ 213/07.10.2009), το π.δ. 189/2009 «Καθορισμός και ανακατανομή αρμοδιοτήτων των Υπουργείων» (ΦΕΚ Α΄ 221/05.11.2009) και το π.δ. 24/2010 «Ανακαθορισμός των αρμοδιοτήτων των Υπουργείων και τροποποιήσεις του π.δ. 189/2009» (ΦΕΚ Α΄ 56/15.04.2010)

3. Το π.δ 86/2012 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών (ΦΕΚ Α΄ 141/21.07.2012)»

4. Την υπ' αριθμ. 34240/06.07.2012 απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού ΠΕΚΑ «Καθορισμός αρμοδιοτήτων του Υφυπουργού ΠΕΚΑ Ασημάκη Παπαγεωργίου (ΦΕΚ Β΄ 2101/09.07.2012), όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθμ. 15378/19-7-2012 όμοια απόφαση (ΦΕΚ Β΄2166/19-7-2012).

5. Τις διατάξεις του ν. 2773/1999 «Απελευθέρωση Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας-Ρύθμιση θεμάτων ενεργειακής πολιτικής και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄286), όπως ισχύει.

6. Τις διατάξεις του ν. 3426/2005 «Επιτάχυνση της διαδικασίας για την απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας» (ΦΕΚ Α΄ 309).

7. Τις διατάξεις του ν. 4001/2011 «Για τη λειτουργία των Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ Α΄ 179), όπως ισχύει, και ειδικότερα τις διατάξεις των Άρθρων 51, 52, 138 και 196.

8. Τις διατάξεις της απόφασης υπ' αριθ. 4524/2001 του Υπουργού Ανάπτυξης «Κώδικας Προμήθειας σε Πελάτες» (ΦΕΚ Β΄ 270), όπως ισχύει.

9. Τις διατάξεις του Κώδικα Διαχείρισης του Συστήματος και Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας που εγκρίθηκε με την υπουργική απόφαση υπ' αριθ. 8311/17.5.2005 (ΦΕΚ Β΄ 655/2005), όπως ισχύει.

10. Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου (ΦΕΚ Β΄ 82/2006), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

11. Τις απόψεις που διατυπώθηκαν κατά τις από α) 05.03.2010, β) 19.07.2011 και γ) 09.04.2012 σχετικές Δημόσιες Διαβουλεύσεις που διεξήγαγε η ΡΑΕ, οι οποίες και έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της.

12. Το Σχέδιο του νέου Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, το οποίο διαβιβάστηκε με το υπ' αριθ. Ο-53728/7-1-2013 έγγραφο της Αρχής (γνωμοδότηση ΡΑΕ 14/2012).

13. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη στον Κρατικό Προϋπολογισμό, αποφασίζουμε:

ΑΡΘΡΟ ΠΡΩΤΟ

Με την απόφαση αυτή εκδίδεται, σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 1 του άρθρου 138 του ν. 4001/2001 (ΦΕΚ Α΄/179/2001), ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, ύστερα από γνώμη της ΡΑΕ, κατόπιν προηγούμενης δημόσιας διαβούλευσης, το κείμενο του οποίου έχει ως εξής:

Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες

ΤΜΗΜΑ Ι
Γενικές Διατάξεις

Άρθρο 1
Πεδίο Εφαρμογής

1. Με τον παρόντα Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (εφεξής «Κώδικας Προμήθειας») ρυθμίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Προμηθευτών και των Πελατών τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης της μεταξύ τους σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων.

2. Ως Πελάτης με την έννοια του παρόντος νοείται ο Τελικός Πελάτης, δηλαδή το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια αποκλειστικά για δική του χρήση. Οι δύο όροι χρησιμοποιούνται αδιακρίτως.

Άρθρο 2
Ορισμοί

1. Για την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

α. Αρχή: Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ).

β. Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων: Ο Κώδικας Διαχείρισης του Συστήματος (εφεξής «ΚΔΣ»), ο Κώδικας Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας (εφεξής «ΚΣΗΕ»), ο Κώδικας Διαχείρισης του Δικτύου Διανομής (εφεξής «ΚΔΔ») και ο Κώδικας Διαχείρισης Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών (εφεξής «ΚΔΜΔΝ»).

γ. Προμηθευτές: Οι κάτοχοι άδειας προμήθειας που διενεργούν Προμήθεια σε Τελικούς Πελάτες.

δ. Σύμβαση Προμήθειας: Η σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και περιλαμβάνει τους όρους προμήθειας: τα Τιμολόγια Προμήθειας, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν ειδικούς όρους.

ε. Τιμολόγιο Προμήθειας: Οι διακριτές χρεώσεις και στοιχεία βάσει των οποίων υπολογίζεται το ύψος των συνολικών χρεώσεων που επιβάλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρικής ενέργειας.

στ. Λογαριασμός Κατανάλωσης: Το αναλυτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών που εκδίδει ο Προμηθευτής στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας, το οποίο περιλαμβάνει τις Χρεώσεις Προμήθειας, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, τους αναλογούντες φόρους, καθώς και κάθε άλλη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία.

ζ. Περίοδος Χρέωσης: Η χρονική περίοδος κατανάλωσης στην οποία αφορά ο Λογαριασμός Κατανάλωσης.

η. Χρεώσεις Προμήθειας: Οι χρεώσεις που επιβάλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη για την Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας και οι οποίες σχετίζονται αποκλειστικά με την Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας.

θ. Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις: Χρεώσεις που βαρύνουν τους Πελάτες και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους, καθώς και σε ανταποδοτικά τέλη, στο βαθμό που τα ποσά των χρεώσεων αυτών καταβάλλονται στον Διαχειριστή του Συστήματος ή το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου ή τρίτους από τον Προμηθευτή, ο οποίος εκπροσωπεί τους μετρητές τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

2. Κατά τα λοιπά, ισχύουν οι ορισμοί που αναφέρονται στο ν. 4001/2011 και τις κανονιστικές πράξεις που έχουν εκδοθεί ή εκδίδονται κατ' εξουσιοδότησή του.

Άρθρο 3
Κατηγορίες πελατών

1. Για την εφαρμογή του παρόντος, οι Πελάτες κατατάσσονται σε βασικές και ειδικές κατηγορίες.

2. Βασικές Κατηγορίες Πελατών: Με κριτήριο το σκοπό τελικής χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας που προμηθεύονται, οι Πελάτες κατατάσσονται σε Οικιακούς και Μη Οικιακούς. Ανάλογα με την ισχύ παροχής σε kVA και το μέγεθός τους, οι Πελάτες διακρίνονται περαιτέρω σε Μικρούς και Μεγάλους. Στην κατηγορία των Μικρών Πελατών, εντάσσονται οι Οικιακοί ανεξαρτήτου παροχής και οι Μη Οικιακοί με ισχύ παροχής έως 25 kVA, για μεμονωμένες εγκαταστάσεις. Με κριτήριο το επίπεδο της τάσης σύνδεσης στο Σύστημα ή το Δίκτυο, κατατάσσονται σε Πελάτες (α) Υψηλής Τάσης (ΥΤ), (β) Μέσης Τάσης (ΜΤ), (γ) Χαμηλής Τάσης (ΧΤ).

3. Ο Πελάτης δηλώνει τη Βασική Κατηγορία στην οποία υπάγεται κατά την υποβολή της αίτησης για προσφορά προμήθειας. Η οριστική κατάταξη με βάση το σκοπό τελικής χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας πραγματοποιείται κατά τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας, με την προσκόμιση από τον Πελάτη των προβλεπομένων από τον Προμηθευτή δικαιολογητικών.

4. Ειδικές Κατηγορίες Πελατών: Είναι οι κατηγορίες Ευάλωτων Πελατών και τυχόν άλλες ειδικές κατηγορίες που καθορίζονται από τον Προμηθευτή. Οι Ειδικές Κατηγορίες Πελατών δύνανται να συμπληρώνουν ή να εξειδικεύουν Βασικές Κατηγορίες Πελατών.

5. Τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις, η διαδικασία ένταξης ενός Πελάτη σε κατηγορία Ευάλωτων Πελατών και η διαδικασία απένταξης από αυτήν καθώς και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3 του άρθρου 52 ν. 4001/2011.

Άρθρο 4
Εποπτεία εφαρμογής του Κώδικα Προμήθειας

1. Η εποπτεία για την άσκηση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των Προμηθευτών και των Πελατών, κατ' εφαρμογή του Κώδικα Προμήθειας διενεργείται από τη ΡΑΕ.

2. Κατά την άσκηση της εποπτείας της, η ΡΑΕ δύναται ιδίως:

α. Να συλλέγει, επεξεργάζεται και αξιολογεί υπό τον όρο της εχεμύθειας και της προστασίας του επιχειρηματικού απορρήτου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τεχνικά και οικονομικά στοιχεία των Προμηθευτών σχετικά με τους Πελάτες τους.

β. Να παρακολουθεί την τήρηση των υποχρεώσεων των Προμηθευτών σύμφωνα με τα οριζόμενα στις Άδειές τους.

γ. Να διεξάγει, είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν καταγγελίας, ελέγχους, έρευνες και ακροάσεις σχετικά με την τήρηση των διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας στο πλαίσιο της διαδικασίας επιβολής διοικητικών κυρώσεων κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

Άρθρο 5
Τροποποίηση του Κώδικα Προμήθειας

Ο Κώδικας Προμήθειας τροποποιείται με απόφαση του αρμόδιου Υπουργού μετά από γνώμη της ΡΑΕ.

ΤΜΗΜΑ ΙΙ
Κανόνες Προμήθειας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1
ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Άρθρο 6
Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας

1. Για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας απαιτείται σύναψη Σύμβασης Προμήθειας μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη. Η Σύμβαση συνάπτεται στη βάση Προσφοράς Προμήθειας που υποβάλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη μετά από αίτηση του τελευταίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον παρόντα Κώδικα.
2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να συνάπτει με το Διαχειριστή του Συστήματος και το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου, τις συμβάσεις που προβλέπονται στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αναγράφει σε όλα τα έγγραφα που είναι δηλωτικά της δραστηριότητάς του, καθώς και στην ιστοσελίδα του, εκτός από τα στοιχεία που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία, τον αριθμό Μητρώου Συμμετεχόντων που τηρείται στον αρμόδιο Διαχειριστή.

Άρθρο 7
Διαφάνεια - Εχεμύθεια

1. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να τηρεί την αρχή της διαφάνειας, όπως αυτή εξειδικεύεται στο Κεφάλαιο 2 του παρόντος Τμήματος.
2. Η υποχρέωση δημοσιοποίησης δεν καταλαμβάνει πληροφορίες που χαρακτηρίζονται και προστατεύονται ως απόρρητες, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
3. Το ως άνω καθήκον εχεμύθειας δεν ισχύει έναντι της ΡΑΕ στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων της.
4. Η ΡΑΕ δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της συγκεντρωτικούς πίνακες με την ιστοσελίδα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τα δημοσιοποιημένα Τιμολόγια Προμήθειας κάθε Προμηθευτή. Για την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών και τη διευκόλυνσή τους στην επιλογή Προμηθευτή, η ΡΑΕ δύναται να δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της, παραδείγματα υπολογισμού της δαπάνης επί τη βάσει προκαθορισμένων τυπικών επιπέδων κατανάλωσης, λαμβάνοντας υπόψη δημοσιοποιημένα συγκρίσιμα Τιμολόγια Προμήθειας για Μικρούς Πελάτες τα οποία αναφέρονται με σαφήνεια. Η ΡΑΕ δύναται επίσης να δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της εργαλεία συγκριτικού υπολογισμού της ανωτέρω δαπάνης βάσει συγκεκριμένων στοιχείων ηλεκτρικής κατανάλωσης και του φορτίου της εγκατάστασης του Πελάτη.
5. Η ΡΑΕ δύναται να δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της συγκεντρωτικά στοιχεία αναφορών και παραπόνων ανά Προμηθευτή που υποβλήθηκαν στη ΡΑΕ, καθώς και εκθέσεις τήρησης των υποχρεώσεων των Προμηθευτών, όπως αυτές απορρέουν από τον παρόντα Κώδικα ή/και τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών όπως αυτά καταρτίζονται από κάθε Προμηθευτή.

Άρθρο 8
Εξυπηρέτηση Πελατών - Αρχές Επικοινωνίας

1. Ο Προμηθευτής λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τόσο το προσωπικό του, όσο και το προσωπικό των τυχόν εργολάβων, συνεργατών και εν γένει προστηθέντων του, να διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα, την κατάλληλη εκπαίδευση και να συμπεριφέρεται στον Πελάτη με ευπρέπεια και ευγένεια.
2. Στις συναλλαγές τους με τους Πελάτες, οι Προμηθευτές, οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες αυτών και οι εν γένει προστηθέντες τους οφείλουν να συμμορφώνονται με τις «Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη» που επισυνάπτονται στον παρόντα Κώδικα ως Παράρτημα Ι και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτού. Με τις εν λόγω Αρχές θεσπίζονται βασικοί κανόνες συναλλακτικής συμπεριφοράς των Προμηθευτών, και ιδίως κανόνες που διέπουν τις μεθόδους επικοινωνίας με τους Πελάτες και τις πρακτικές προώθησης προϊόντων.
3. Σε περίπτωση που η ΡΑΕ διαπιστώσει ρυθμιστική παρέκκλιση από τις ως άνω Αρχές, μετά από ακρόαση του ενδιαφερομένου, αναρτά σχετική πράξη στην ιστοσελίδα της για ένα μήνα. Για περιστατικά που δεν εμπίπτουν στην παρούσα παράγραφο, η ΡΑΕ παραπέμπει στις αρμόδιες αρχές κατά περίπτωση και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2
ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Άρθρο 9
Υποχρέωση δημοσιοποίησης

1. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να δημοσιοποιούν, κατ' ελάχιστον, τα στοιχεία που καθορίζονται στο παρόν Κεφάλαιο. Η δημοσιοποίηση των στοιχείων αυτών γίνεται τουλάχιστον μέσω της ιστοσελίδας του Προμηθευτή. Η εν λόγω ιστοσελίδα πρέπει να είναι ενεργή και να ενημερώνεται τακτικώς ως προς τα δημοσιοποιούμενα στοιχεία, η δε πρόσβαση σε αυτήν να είναι ευχερής, καθ΄ όλη τη διάρκεια άσκησης της δραστηριότητας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.
2. Τα έντυπα που δημοσιοποιούνται ηλεκτρονικά σύμφωνα με το άρθρο 12 του παρόντος, πρέπει να αναρτώνται σε εμφανές και ευχερώς προσβάσιμο σημείο της ιστοσελίδας του Προμηθευτή. Τα κείμενα των εντύπων διατυπώνονται κατά τρόπο σαφή, εύληπτο και ευανάγνωστο. Δεν επιτρέπεται η ανακοίνωση των όρων σε μικρά παράθυρα, που δε μπορούν εύκολα να εντοπιστούν ή να αναγνωσθούν.

Άρθρο 10
Δημοσιοποίηση ταυτότητας και υπηρεσιών

Οι Προμηθευτές δημοσιοποιούν κατ' ελάχιστο στην ιστοσελίδα τους τα ακόλουθα στοιχεία:
α. Αριθμό Μητρώου Συμμετεχόντων που τηρείται στον αρμόδιο Διαχειριστή.
β. Στοιχεία εταιρικής ταυτότητας (επωνυμία, έδρα, εταιρική μορφή, διοικητικό όργανο, εταιρικός εκπρόσωπος).
γ. Πλήρη στοιχεία επικοινωνίας (ονόματα αρμοδίων, ταχυδρομική δ/νση, τηλέφωνα, αριθμός τηλεομοιοτυπίας, ηλεκτρονική διεύθυνση) για γενικές πληροφορίες, για θέματα εξυπηρέτησης πελατών και για υποβολή παραπόνων.

δ. Γεωγραφική κάλυψη ή περιορισμός υπηρεσιών προμήθειας, σημεία εξυπηρέτησης πελατών, σημεία και τρόποι πληρωμής λογαριασμών.

ε. Επαρκείς πληροφορίες οικονομικών μεγεθών και οικονομικές καταστάσεις, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 141 του ν. 4001/2011.

στ. Επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα και τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

ζ. Τους Γενικούς Όρους των Συμβάσεων Προμήθειας ανά κατηγορία Πελατών.

η. Τις Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη.

Άρθρο 11
Τιμολόγια Προμήθειας

1. Οι Προμηθευτές καταρτίζουν και δημοσιοποιούν Τιμολόγια Προμήθειας για τις Βασικές και Ειδικές Κατηγορίες Πελατών στις οποίες δραστηριοποιούνται, κατ' ελάχιστο για τους Μικρούς Πελάτες. Δημοσιοποιούν επίσης τα Τιμολόγια Προμήθειας για τις κατηγορίες Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτά καταρτίζονται από τον Υπουργό Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής.

2. Τα Τιμολόγια Προμήθειας διαμορφώνονται και παρουσιάζονται κατά τρόπο πλήρη, αναλυτικό, σαφή και εύκολα κατανοητό, σύμφωνα με τις Βασικές Αρχές του συνημμένου Παραρτήματος ΙΙ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος Κώδικα. Κάθε στοιχείο του Τιμολογίου αναγράφεται με τρόπο που καθιστά ευχερή και απολύτως σαφή τον υπολογισμό της αντίστοιχης χρέωσης. Ειδικότερα, κάθε Τιμολόγιο Προμήθειας περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία:

α. Προσδιορισμό της Βασικής ή της Ειδικής Κατηγορίας Πελατών στην οποία απευθύνεται.

β. Αναφορά των κριτηρίων ένταξης Πελατών στη Βασική ή στην Ειδική Κατηγορία την οποία αφορά το τιμολόγιο, όπως αυτά καθορίζονται στις οικείες Υπουργικές αποφάσεις ή από τον ίδιο τον Προμηθευτή, κατά περίπτωση.

γ. Διαχωρισμό των χρεώσεων που επιβάλλονται σε ομάδα Χρεώσεων Προμήθειας και σε ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και διακριτό διαχωρισμό των επιμέρους χρεώσεων των ανωτέρω δύο ομάδων.

δ. Για κάθε επιμέρους χρέωση, διακριτή αναγραφή της υπηρεσίας ή του τέλους στο οποίο αφορά η χρέωση, του τρόπου υπολογισμού της χρέωσης, των μεγεθών που τιμολογούνται, των αντίστοιχων μοναδιαίων τιμών χρέωσης, την περίοδο χρέωσης και των παραμέτρων υπολογισμού της χρέωσης.

ε. Αναφορά της περιοδικότητας έκδοσης Λογαριασμών Κατανάλωσης, ήτοι έναντι ή εκκαθαριστικών, καθώς και του τρόπου προσδιορισμού των χρεώσεων των λογαριασμών που εκδίδονται βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης.

στ. Το ποσό ή τη μεθοδολογία υπολογισμού της απαιτούμενης χρηματικής εγγύησης.

ζ. Αναφορά της μεθόδου και των κριτηρίων αναπροσαρμογής των χρεώσεων.

η. Αναφορά των εναλλακτικών τρόπων πληρωμής (π.χ. με πάγια εντολή) καθώς και την ενδεχόμενη σύνδεση του τιμολογίου με συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής.

3. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να κοινοποιούν στη ΡΑΕ αμελλητί, και σε κάθε περίπτωση το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από τη θέση τους σε ισχύ, τα Τιμολόγια Προμήθειας που εφαρμόζουν για κάθε Κατηγορία Πελατών καθώς και κάθε τροποποίηση αυτών.

4. Για Μεγάλους Πελάτες που δεν περιλαμβάνονται σε κάποια από τις Ειδικές Κατηγορίες Πελατών, δύναται να προσφέρονται Χρεώσεις Προμήθειας προσαρμοσμένες στα χαρακτηριστικά κατανάλωσης της εγκατάστασης του Πελάτη και τις υπηρεσίες που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη στο πλαίσιο των μεταξύ τους διαπραγματεύσεων, τηρουμένων των αρχών του ελεύθερου ανταγωνισμού και της αποφυγής σταυροειδών επιδοτήσεων και λαμβάνοντας υπόψη τις Βασικές Αρχές του συνημμένου Παραρτήματος ΙΙ.

Άρθρο 12
Τυποποιημένα έντυπα

1. Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και διαθέτει δωρεάν στα σημεία εξυπηρέτησης Πελατών και μέσω της ιστοσελίδας του κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα τυποποιημένα έντυπα:

α. Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας που περιλαμβάνει έντυπο εξουσιοδότησης προς τον Προμηθευτή προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης του εν λόγω Πελάτη.

β. Γενικοί Όροι Σύμβασης Προμήθειας (ανά Κατηγορία Πελατών).

γ. Έντυπο εξουσιοδότησης εκπροσώπησης Πελάτη (βλ. άρθρο 27).

δ. Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας.

ε. Έντυπο Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.

στ. Έντυπο Δήλωσης Υπαναχώρησης, στις περιπτώσεις σύναψης σύμβασης από απόσταση.

ζ. Έντυπο αίτησης τροποποίησης Σύμβασης Προμήθειας.

η. Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.

θ. Έντυπο Καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας.

ι. Έντυπο αμφισβήτησης Λογαριασμού Κατανάλωσης.

ια. Έντυπο εξουσιοδότησης για διακοπή ηλεκτροδότησης.

ιβ. Έντυπο αίτησης ενημέρωσης για δεδομένα κατανάλωσης.

ιγ. Έντυπο αίτησης για αλλαγή Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας.

ιδ. Έντυπο για τη προσφορά ειδικών υπηρεσιών και προνομίων προς τους Ευάλωτους καταναλωτές, καθώς και για τα κριτήρια ένταξής τους σε αυτή τη κατηγορία.

2. Το περιεχόμενο των ανωτέρω εντύπων διαμορφώνεται με τρόπο ώστε να καλύπτει κατ' ελάχιστο τις απαιτήσεις του παρόντος Κώδικα.

Άρθρο 13
Απολογιστικά στοιχεία δραστηριότητας

1. Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και δημοσιοποιεί, εντός εξαμήνου μετά το πέρας κάθε ημερολογιακού έτους, έκθεση με γενικά στατιστικά στοιχεία σχετικά με τους Πελάτες ανά κατηγορία και τις εγκαταστάσεις των Πελατών, τους μετρητές των οποίων εκπροσωπεί, καθώς και στοιχεία σχετικά με τις δραστηριότητές του.

2. Κάθε Προμηθευτής ενημερώνει τους Πελάτες του, μέσω της ιστοσελίδας του, καθώς και με ένθετο ή σχετική επιστολή που επισυνάπτεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης ή συμπεριλαμβάνεται σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού, για τη συμβολή κάθε ενεργειακής πηγής στο συνολικό μίγμα καυσίμου κατά το προηγούμενο

έτος, καθώς και τις αντίστοιχες περιβαλλοντικές επιπτώσεις, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Η συμβολή των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και της Συμπαραγωγής Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης (ΣΗΘΥΑ) στο μίγμα καυσίμου αποδεικνύεται με την παρουσίαση των στοιχείων ανάκλησης των αντίστοιχων εγγυήσεων προέλευσης με σκοπό την απόδειξη προς τον τελικό καταναλωτή του ποσοστού ή της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που παράγεται από ΑΠΕ ή ΣΗΘΥΑ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3
ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Άρθρο 14
Υποβολή Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

1. Η Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας υποβάλλεται σύμφωνα με το σχετικό τυποποιημένο Έντυπο του Προμηθευτή, που διατίθεται υποχρεωτικώς στα σημεία εξυπηρέτησης των πελατών του ή μέσω συστημένης ταχυδρομικής επιστολής. Οι Προμηθευτές μπορούν να παρέχουν στον Πελάτη τη δυνατότητα υποβολής αίτησης τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ή μέσω της ιστοσελίδας τους, εφόσον τηρούν ηλεκτρονικό Μητρώο Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πελατών.

2. Για την υποβολή Αίτησης, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει ηλεκτρική σύνδεση, ενεργοποιημένη ή μη, της εγκατάστασης του Πελάτη με το Σύστημα ή το Δίκτυο, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

Άρθρο 15
Περιεχόμενο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

1. Η Αίτηση Προσφοράς προμήθειας περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

α. Τα στοιχεία του Πελάτη που απαιτούνται για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Σε περίπτωση που η διεύθυνση αποστολής λογαριασμών είναι διαφορετική από τη διεύθυνση της εγκατάστασης (ή των εγκαταστάσεων) την οποία αφορά η αίτηση προμήθειας γίνεται σχετική μνεία από τον Πελάτη.

β. Τα απαιτούμενα δικαιολογητικά νόμιμης εκπροσώπησης στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο.

γ. Τη Βασική ή Ειδική Κατηγορία στην οποία εμπίπτει κατά δήλωσή του ο Πελάτης, με αναφορά των συνθηκών που δικαιολογούν την υπαγωγή στην υποδεικνυόμενη Κατηγορία.

δ. Το προτιμώμενο δημοσιευμένο τιμολόγιο του Προμηθευτή ή αίτηση για παροχή ειδικού τιμολογίου προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά φορτίου και την καταναλωτική συμπεριφορά του Πελάτη. Το εν λόγω στοιχείο είναι προαιρετικό.

ε. Την επιθυμητή διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας.

στ. Την τάση του δικτύου (υψηλή, μέση, χαμηλή) στο οποίο συνδέεται η εγκατάσταση/ οι εγκαταστάσεις του Πελάτη.

ζ. Ένδειξη σχετικά με το αν απαιτείται ενεργοποίηση της σύνδεσης.

η. Τον αριθμό παροχής της εγκατάστασης και, εφόσον υπάρχει, τον αριθμό του μετρητή του Πελάτη, καθώς και λοιπά στοιχεία σχετικά με ειδικότερα χαρακτηριστικά των εγκαταστάσεων του Πελάτη που είναι αναγκαία στον Προμηθευτή, για την κατάρτιση της προσφοράς του.

θ. Αναφορά της επωνυμίας του τελευταίου Προμηθευτή από τον οποίο ο Πελάτης προμηθευόταν ή προμηθεύεται ηλεκτρική ενέργεια κατά το χρόνο υποβολής της Αίτησης.

2. Με την Αίτηση Προσφοράς υποβάλλεται αντίγραφο του τελευταίου εκκαθαριστικού λογαριασμού, εκτός εάν η Αίτηση αφορά πρώτη ενεργοποίηση της σύνδεσης. Με την Αίτηση, δύναται επίσης να παρέχεται απλή εξουσιοδότηση προς τον Προμηθευτή, προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης για χρονική περίοδο που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη καθώς και τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής του Πελάτη, όπως ενδεικτικά η τυποποιημένη παροχή και η συμφωνημένη ισχύς.

3. Το Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας παρέχει τη δυνατότητα συμπλήρωσης κατά τρόπο τυποποιημένο των αναφερομένων στην παράγραφο 1 στοιχείων. Σε κάθε περίπτωση, η Αίτηση θεωρείται πλήρης αν περιλαμβάνει τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παρ. 1 του παρόντος άρθρου, ακόμη και αν δεν έχουν διατυπωθεί επί του Εντύπου, αλλά περιλαμβάνονται στο αντίγραφο τελευταίου εκκαθαριστικού λογαριασμού.

Άρθρο 16
Επεξεργασία Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

1. Ο Προμηθευτής, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή πλήρους Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας, είτε αποστέλλει Προσφορά Προμήθειας, είτε ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με την απόρριψη της Αίτησής του. Σε περίπτωση που η Αίτηση δεν είναι πλήρης, ο Προμηθευτής ενημερώνει άμεσα τον Πελάτη και του παρέχει προθεσμία συμπλήρωσης της Αίτησης που δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δέκα (10) ημερών.

2. Η απόρριψη της Αίτησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 48, παρ. 5 του ν. 4001/2011, και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της Αίτησής του ή ένταξή του σε διαφορετική κατηγορία.

3. Ειδικά για Μεγάλους Πελάτες, μετά από πρόσκληση που υποβάλλεται με την Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, πρόταση σχετικά με τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας σύμφωνα με τις Βασικές Αρχές Τιμολόγησης, η οποία αποτελεί τη βάση για ουσιαστικές διαπραγματεύσεις μεταξύ των μερών. Οι εν λόγω διαπραγματεύσεις πρέπει να συνίστανται σε (α) προφορικές ή έγγραφες ανταλλαγές συγκεκριμένων προτάσεων και απόψεων των ενδιαφερομένων για τη σύναψη συμβάσεως, με τις οποίες να επιδιώκεται η βαθμιαία προσέγγιση των διαφορετικών αρχικών θέσεών τους σχετικά με τους όρους της υπό συζήτηση σύμβασης, μέχρι την τελική σύμπτωσή τους, ή την αδυναμία τέτοιας σύμπτωσης, (β) παροχή διασαφητικών πληροφοριών και εξηγήσεων σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, και μάλιστα τέτοιων που θα μπορούσαν να ασκήσουν επιρροή στην απόφαση του άλλου, δηλαδή η λεγόμενη «υποχρέωση διαφώτισης και προστασίας». Οι διαπραγματεύσεις ολοκληρώνονται εντός ενός μηνός από την πρόσκληση του Πελάτη. Η ως άνω προθεσμία

παρατείνεται κατά δεκαπέντε (15) ημέρες κατόπιν επιθυμίας του Πελάτη, μετά την πάροδο των οποίων ο Προμηθευτής αποστέλλει Προσφορά Προμήθειας στον Πελάτη ή απορρίπτει αιτιολογημένα την Αίτηση.

Άρθρο 17
Προσφορά Προμήθειας

1. Η Προσφορά Προμήθειας προς Πελάτη καταρτίζεται εγγράφως και είναι δεσμευτική για τον Προμηθευτή για χρονική περίοδο τουλάχιστον δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της. Η Προσφορά περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

α. Την προτεινόμενη Σύμβαση Προμήθειας με τους Γενικούς Όρους και τυχόν ειδικούς που προτείνονται, συμπεριλαμβανομένης της προτεινόμενης διάρκειας ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και το μέγιστο προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της υφιστάμενης σύνδεσης και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

β. Πλήρη και αναλυτική περιγραφή των προσφερόμενων Τιμολογίων Προμήθειας με διακριτή αναγραφή των Χρεώσεων Προμήθειας, των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και τυχόν επιπρόσθετων ειδικών όρων τιμολόγησης, διάρκεια ισχύος και ενδεχόμενη μεθοδολογία αυτόματης προσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας και εκτίμηση του συνολικού ετήσιου κόστους βάσει της Προσφοράς Προμήθειας. Εάν ο Πελάτης έχει διατυπώσει προτίμηση για συγκεκριμένο δημοσιευμένο Τιμολόγιο, η πλήρης και αναλυτική περιγραφή αφορά το συγκεκριμένο Τιμολόγιο και τυχόν εναλλακτικά Τιμολόγια που προσφέρονται στην ίδια Κατηγορία.

γ. Το ύψος της εγγύησης ή τη μέθοδο υπολογισμού αυτής και τον τρόπο και χρόνο πληρωμής της.

δ. Τη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς Προμήθειας, και ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του Πελάτη σε περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας συνάπτεται εξ αποστάσεως.

ε. Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, συμπληρωμένη με τα στοιχεία του Πελάτη κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

στ. Αναλυτική περιγραφή των ενεργειών στις οποίες πρέπει να προβεί ο Πελάτης σε περίπτωση αποδοχής της Προσφοράς για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας, ιδίως οδηγίες συμπλήρωσης και διαβίβασης στον Προμηθευτή της Σύμβασης Προμήθειας, και των λοιπών εντύπων και περιγραφή των δικαιολογητικών που πρέπει να προσκομιστούν για την οριστική ένταξη στη δηλωθείσα με την Αίτηση Βασική ή Ειδική Κατηγορία.

ζ. Έντυπο γενικής εξουσιοδότησης του Προμηθευτή να εκπροσωπεί τον Πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για θέματα που ρυθμίζονται με τον παρόντα Κώδικα και τους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. Η ανωτέρω εξουσιοδότηση θεωρείται νομίμως για το γνήσιο υπογραφής του Πελάτη.

2. Σε περίπτωση αρχικής ενεργοποίησης/ ηλεκτροδότησης της σύνδεσης ή επαναλειτουργίας σύνδεσης μετά από διακοπή, αποστέλλεται με την Προσφορά Προμήθειας έντυπο ειδικής εξουσιοδότησης του Προμηθευτή για την εκπροσώπηση του Πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για την ολοκλήρωση των διαδικασιών που απαιτούνται για την ηλεκτροδότηση και οι οποίες διενεργούνται ταυτόχρονα με την κατάθεση της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου. Η ανωτέρω εξουσιοδότηση θεωρείται νομίμως για το γνήσιο υπογραφής του Πελάτη.

3. Η Προσφορά Προμήθειας δύναται να αποστέλλεται με συστημένη επιστολή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο έχει συμφωνηθεί με τον Πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4
ΣΥΝΑΨΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Άρθρο 18
Περιεχόμενο της Σύμβασης Προμήθειας

1. Η Σύμβαση Προμήθειας περιέχει κατ' ελάχιστο τα στοιχεία και τους όρους που αναφέρονται στο Κεφάλαιο αυτό. Αναλόγως της Κατηγορίας στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης, εφαρμόζονται επιπροσθέτως οι διατάξεις του έκτου και του έβδομου Κεφαλαίου του παρόντος Κώδικα.

2. Η Σύμβαση Προμήθειας καταρτίζεται εγγράφως και έχει κατ' ελάχιστο το ακόλουθο περιεχόμενο:

α. Στοιχεία του Προμηθευτή και του Πελάτη (Όνομα ή Επωνυμία Πελάτη, Αριθμός Παροχής, Αριθμός Μετρητή εφόσον υπάρχει, διεύθυνση κατοικίας ή έδρας, διεύθυνση ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, περιλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας με εναλλακτικό πρόσωπο).

β. Περιγραφή των παρεχομένων υπηρεσιών και των υποχρεώσεων του Προμηθευτή σε σχέση με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

γ. Το εφαρμοζόμενο Τιμολόγιο Προμήθειας με βάση την Κατηγορία στην οποία ανήκει ο Πελάτης, τυχόν συμφωνηθέντες ειδικούς όρους τιμολόγησης, διάρκεια ισχύος των Χρεώσεων Προμήθειας και μεθοδολογία αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας.

δ. Τη διαδικασία τιμολόγησης, τρόπος υπολογισμού χρεώσεων συμπεριλαμβανομένης και της μεθοδολογίας υπολογισμού χρεώσεων έναντι λογαριασμού, συχνότητα έκδοσης λογαριασμών βάσει εκτιμώμενης και καταμετρούμενης κατανάλωσης, προθεσμίες εξόφλησης και τρόπους πληρωμής.

ε. Τη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας, με βάση την Αίτηση του Πελάτη, και τον τρόπο ανανέωσής της.

στ. Το ύψος της εγγύησης, τις προϋποθέσεις και τη μεθοδολογία αναπροσαρμογής της, τις προϋποθέσεις επιστροφής και τις περιπτώσεις κατάπτωσής της.

ζ. Τη διαδικασία τροποποίησης της Σύμβασης Προμήθειας και ιδίως του Τιμολογίου Προμήθειας και τις ελάχιστες προθεσμίες ειδοποίησης του Πελάτη.

η. Τις συνέπειες υπερημερίας λόγω μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης.

θ. Ειδική μνεία των λόγων που δικαιολογούν αποσύνδεση της παροχής.

ι. Τη διαδικασία διόρθωσης των λογαριασμών κατανάλωσης σε περίπτωση εσφαλμένων υπολογισμών χρεώσεων.

ια. Αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας που δύνανται να τροποποιούνται μονομερώς από τον Προμηθευτή ή κατόπιν αίτησης του Πελάτη, διαδικασία τροποποίησης και ελάχιστες προθεσμίες ειδοποίησης του Πελάτη.

ιβ. Περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, τρόπο

κοινοποίησης της καταγγελίας στον Πελάτη και προθεσμία προηγούμενης γνωστοποίησης.

ιγ. Όρους αναφορικά με τον ελάχιστο χρόνο παραμονής της Σύμβασης σε ισχύ, αν τέτοιος χρόνος προβλέπεται, αντισταθμιστικά οφέλη που παρέχονται στον Πελάτη, ενδεχόμενες ρήτρες που επιβάλλονται στον Πελάτη εάν καταγγείλει την Σύμβαση πριν την λήξη της ελάχιστης διάρκειάς της ή εάν καταγγελθεί η Σύμβαση από τον Προμηθευτή λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 39 παρ. 6 του παρόντος.

ιδ. Διαδικασία υποβολής παραπόνων, διαχείρισης διαφωνιών και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, ιδίως επί διαφορών σχετικών με τις χρεώσεις.

ιε. Καθορισμό των συνεπειών σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης της Σύμβασης από τον Προμηθευτή, όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένης της εσφαλμένης ή καθυστερημένης χρέωσης με ευθύνη του Προμηθευτή, ιδίως με τη μορφή ποινικών ρητρών, αποζημιώσεων και διακανονισμών επιστροφών.

3. Η Σύμβαση Προμήθειας δύναται επιπλέον να περιλαμβάνει:

α. Ρητή πρόβλεψη περί παροχής συγκατάθεσης του Πελάτη για την παροχή πληροφοριών σε τρίτους Προμηθευτές σχετικά με την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τυχόν εντολών απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) τελευταίους μήνες, στο πλαίσιο επεξεργασίας αίτησης του Πελάτη για αλλαγή Προμηθευτή.

β. Ρητή πρόβλεψη περί παροχής συγκατάθεσης του Πελάτη για την παροχή των στοιχείων του στη ΡΑΕ, προκειμένου η τελευταία να προβεί σε έρευνες γνώμης στο πλαίσιο των ελεγκτικών της αρμοδιοτήτων.

4. Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του Προμηθευτή από την ευθύνη του κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία είναι άκυρη.

5. Όροι της Σύμβασης Προμήθειας που αντίκεινται στις διατάξεις του παρόντος Κώδικα είναι άκυροι. Η ακυρότητα ενός όρου της Σύμβασης δεν επηρεάζει την εγκυρότητα του συνόλου αυτής.

6. Με στόχο την επιτάχυνση της διαδικασίας αλλαγής Προμηθευτή και την αποφυγή καθυστερήσεων, ο Πελάτης δηλώνει την ένδειξη κατανάλωσης εκάστου μη ωριαίου μετρητή του, η οποία και διαβιβάζεται από τον Προμηθευτή στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις των σχετικών Κωδίκων.

7. Εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης και την καταβολή της εγγύησης, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με το προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.

Άρθρο 19
Διάρκεια

Με την επιφύλαξη της παρ. 1 του άρθρου 29 του παρόντος, η διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας καθορίζεται με συμφωνία των μερών. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής υποχρεούται να υπενθυμίζει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, στον Πελάτη την επερχόμενη λήξη της Σύμβασης ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής, καθώς και το δικαίωμα αλλαγής Προμηθευτή. Οι παραπάνω όροι ισχύουν με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων τροποποίησης και καταγγελίας που αναφέρονται στον παρόντα Κώδικα και τη Σύμβαση Προμήθειας.

Άρθρο 20
Εγγύηση

1. Ο Προμηθευτής δύναται να ζητά από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, για την εξασφάλιση, αποκλειστικά, μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

2. Το ποσό της εγγύησης δύναται να αναπροσαρμόζεται κατά την διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών Κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.

3. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 6 του άρθρου 39, το ποσό της εγγύησης καταπίπτει υπέρ του Προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 3, σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, κατόπιν καταγγελίας ή αυτόματα, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας.

5. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως, το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.

Άρθρο 21
Καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας

1. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη ουδεμία συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, επιφέρει σε βάρος του Πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη, ή από τον Προμηθευτή αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του, πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής δεν δικαιούται αποζημίωση αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση του Προμηθευτή για τροποποίηση όρου της Σύμβασης ή τη γνώση της τροποποίησης Χρεώσεων Προμήθειας, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της Σύμβασης.

2. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη γίνεται εγγράφως. Με την επιφύλαξη της παρ. 3 του άρθρου 42 του παρόντος, τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά την παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία αποστολής αυτής στον Προμηθευτή.

3. Με την επιφύλαξη των ειδικότερων ρυθμίσεων που ισχύουν για τους Ευάλωτους Πελάτες, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης μετρητή Πελάτη του, τον οποίο έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, κατά τα οριζόμενα στην παρ. 6 του άρθρου 39 του παρόντος. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 3 του παρόντος άρθρου, καθώς και της παραγράφου 7 του άρθρου 39, αν ο Πελάτης παραβαίνει όρους της Σύμβασης Προμήθειας, οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη ως ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παράβασης και τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

5. Οι ειδοποιήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο αποστέλλονται από τον Προμηθευτή είτε με συστημένη επιστολή είτε με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει η βεβαία ημερομηνία αποστολής τους. Οι προθεσμίες που αναφέρονται στο παρόν άρθρο άρχονται από την επομένη της ημέρας αποστολής των σχετικών ειδοποιήσεων, όπως αυτή βεβαιώνεται από τις υπηρεσίες ή τα μέσα διαβίβασής τους.

6. Μετά τη λήξη της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής δεν δικαιούται να χρησιμοποιεί ή να διαθέτει σε τρίτους τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του τελευταίου.

Άρθρο 22
Λύση σύμβασης λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση

1. Ο Πελάτης γνωστοποιεί στον Προμηθευτή του την πρόθεση αποχώρησης από την εγκατάσταση τριάντα (30) ημέρες τουλάχιστον πριν τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση Προμήθειας λύεται αυτοδικαίως κατά το χρόνο που δηλώνεται στην γνωστοποίηση του Πελάτη.

2. Ο Πελάτης προβαίνει, αμέσως μετά την ως άνω γνωστοποίηση, στις ενέργειες που προβλέπονται στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και τη διακοπή της ηλεκτροδότησής του κατά την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης από την εγκατάσταση. Ο Πελάτης δύναται να εξουσιοδοτεί τον Προμηθευτή του, προκειμένου να προβεί ο τελευταίος στις ως άνω ενέργειες για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή και τη διακοπή ηλεκτροδότησης. Η εν λόγω εξουσιοδότηση θεωρείται νομίμως για το γνήσιο υπογραφής του Πελάτη.

3. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν την γνωστοποιήσει εμπροθέσμως, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, ως ημερομηνία αυτοδίκαιης λύσης της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

Άρθρο 23
Εκχώρηση Σύμβασης Προμήθειας

Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4 του άρθρου 29, εκχώρηση της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή σε τρίτο επιτρέπεται μόνο κατόπιν συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών.

Άρθρο 24
Πρόσθετοι όροι

Ο Προμηθευτής και ο Πελάτης μπορούν να συνομολογήσουν επιπλέον όρους, ή παροχή πρόσθετων υπηρεσιών, εφόσον αυτοί δεν αντίκεινται στις διατάξεις του παρόντος. Σε περίπτωση διάστασης συμβατικού όρου της Σύμβασης και ρύθμισης του Κώδικα, υπερισχύει η πρόβλεψη του τελευταίου.

Άρθρο 25
Όροι διακοπτόμενου φορτίου

1. Συμβάσεις Προμήθειας που συνάπτονται με Πελάτη, η κατανάλωση του οποίου μετράται από Ωριαίο Μετρητή Φορτίου, δύνανται να περιέχουν πρόσθετους όρους διακοπτόμενου φορτίου. Με τους εν λόγω όρους, ο Πελάτης αποδέχεται το δικαίωμα του Προμηθευτή να ζητά από αυτόν να περιορίσει ή να διακόψει την κατανάλωσή του για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και καθορίζονται πλήρως οι λεπτομέρειες εφαρμογής της εν λόγω συμφωνίας, οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλόμενων.

2. Οι όροι διακοπτόμενου φορτίου περιλαμβάνονται εξ ολοκλήρου σε διακριτό κεφάλαιο της Σύμβασης Προμήθειας και προσδιορίζουν κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:

α. Τις προϋποθέσεις και τους τρόπους ενεργοποίησης των όρων διακοπτόμενου φορτίου, το εύρος του περιορισμού κατανάλωσης που συμφωνείται, τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων και τις ενέργειες που απαιτούνται από την πλευρά του Πελάτη για την τήρηση των σχετικών όρων.

β. Τα οικονομικά ή άλλης φύσης αντισταθμιστικά οφέλη για τον Πελάτη από την προσχώρησή του στις συμφωνίες διακοπτόμενου φορτίου, τα οποία μπορούν να είναι είτε πάγιου χαρακτήρα ή εξαρτώμενα από την ανταπόκριση του Πελάτη ή συνδυασμός των παραπάνω.

γ. Το μέγιστο πλήθος ωρών ή διακριτών αιτημάτων περιορισμού κατανάλωσης κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας ή/και συγκεκριμένων περιόδων αυτής, καθώς και τις χρονικές περιόδους (εντός 24ώρου, εβδομάδας ή/και μήνα) κατά τις οποίες ο Προμηθευ-

τής δύναται να ενεργοποιεί τους όρους διακοπτόμενου φορτίου.

δ. Το μέγιστο συνεχές χρονικό διάστημα στο οποίο δύναται να αναφέρεται έκαστο αίτημα του Προμηθευτή για περιορισμό της κατανάλωσης του Πελάτη.

ε. Τον ελάχιστο χρόνο προηγούμενης ειδοποίησης του Πελάτη, ο οποίος δεν μπορεί να είναι μικρότερος των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από τον επιθυμητό χρόνο έναρξης του περιορισμού κατανάλωσης, τους τρόπους ειδοποίησης και επιβεβαίωσης λήψης αυτής από τον Πελάτη.

στ. Τα μετρητικά δεδομένα που ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει στον Πελάτη σε σχέση με την ενεργοποίηση των όρων διακοπτόμενου φορτίου και τα αποτελέσματα αυτής.

ζ. Τον τρόπο προσδιορισμού της ανταπόκρισης του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους διακοπτόμενου φορτίου της Σύμβασης Προμήθειας και τον τρόπο υπολογισμού του σχετικού αντισταθμιστικού οφέλους.

η. Τυχόν οικονομικές ρήτρες που καταπίπτουν σε περίπτωση μη τήρησης των όρων διακοπτόμενου φορτίου από τους συμβαλλόμενους και τον τρόπο προσδιορισμού αυτών.

θ. Τον τρόπο καταβολής τυχόν χρεώσεων ή πιστώσεων που προκύπτουν από την εφαρμογή των όρων διακοπτόμενου φορτίου.

3. Οι όροι διακοπτόμενου φορτίου δύνανται επίσης να αφορούν περιπτώσεις όπου η διακοπή ή ο περιορισμός της κατανάλωσης του Πελάτη επιτυγχάνεται μέσω αυτοματισμών ή προγραμματισμού του μετρητή ή μέσω τηλεχειρισμού του είτε από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, κατόπιν εντολής του Προμηθευτή, ή από τον ίδιο τον Προμηθευτή, υπό την προϋπόθεση ύπαρξης τέτοιων δυνατοτήτων του μετρητικού εξοπλισμού και του δικτύου και υπό τις συνθήκες και προϋποθέσεις που καθορίζονται σχετικά με τους όρους αυτούς.

4. Οι Προμηθευτές υποβάλλουν στη ΡΑΕ εντός του πρώτου τριμήνου κάθε έτους έκθεση σχετικά με την εφαρμογή Συμβάσεων Προμήθειας με όρους διακοπτόμενου φορτίου κατά το προηγούμενο έτος. Στην έκθεση αυτή δίνονται στοιχεία αναφορικά με το πλήθος των παραπάνω συμβάσεων, το μέγεθος του περιορισμού ζήτησης που αυτές αφορούν, το ποσοστό του χρόνου που ενεργοποιήθηκαν και τα αποτελέσματα από την εφαρμογή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5
ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΜΙΚΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Άρθρο 26

Στη σύναψη και λειτουργία Σύμβασης Προμήθειας σε Μικρούς Πελάτες εφαρμόζονται επιπροσθέτως οι διατάξεις του παρόντος κεφαλαίου.

Άρθρο 27
Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας

1. Οι Προμηθευτές καταρτίζουν, ενημερώνουν τακτικώς σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και δημοσιοποιούν Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας, με σκοπό την πληροφόρηση ιδίως των Μικρών Πελατών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, τις υπηρεσίες που παρέχονται από τρίτους και αφορούν την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας και τις σχετικές διαδικασίες.

2. Το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας περιέχει συνοπτικές πληροφορίες τουλάχιστον για τα ακόλουθα:

α. Περιγραφή των υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχει ο Προμηθευτής με αναφορά σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, διαδικασίες, προθεσμίες εξυπηρέτησης, προδιαγραφές, σχετικές χρεώσεις, καθώς και στις υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη, ανάλογα με την κατηγορία στην οποία εμπίπτει, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες Χρεώσεις Προμήθειας.

β. Αναφορά των υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από το Διαχειριστή του Συστήματος και το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου, των αρμοδιοτήτων των φορέων αυτών και της ευθύνης τους έναντι των Πελατών, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις.

γ. Περιγραφή διαδικασιών και προϋποθέσεων σύναψης και καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και σχετικών ρητρών.

δ. Περιγραφή προϋποθέσεων και διαδικασιών ένταξης σε Βασικές και Ειδικές κατηγορίες Πελατών, και των απαιτούμενων δικαιολογητικών που απαιτούνται για την ένταξη σε κάθε μία από τις ως άνω κατηγορίες.

ε. Τους τρόπους ενημέρωσης του Πελάτη σχετικά με τροποποίηση των όρων της Σύμβασης και ιδίως των Τιμολογίων Προμήθειας.

στ. Τη διαδικασία υποβολής, διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης διαφορών που προβλέπεται από τον Προμηθευτή, και σε περίπτωση μη εξεύρεσης ικανοποιητικής λύσης, τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από τους αρμόδιους φορείς.

ζ. Περιγραφή άλλων προσφερόμενων υπηρεσιών και αντίστοιχων χρεώσεων, π.χ. ενεργειακών υπηρεσιών, ενεργειακών ελέγχων διενεργούμενων με ανεξάρτητο τρόπο ή μέτρων βελτίωσης ενεργειακής αποδοτικότητας

η. Τη διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή.

3. Το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα κάθε Προμηθευτή και κοινοποιείται στη ΡΑΕ μόλις καταρτισθεί, καθώς και μετά από κάθε τροποποίησή του.

Άρθρο 28
Υποχρέωση σύναψης Σύμβασης Προμήθειας

1. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να κάνει δεκτές τις Αιτήσεις Προμήθειας Μικρών Πελατών, εκτός αν συντρέχει μία από τις παρακάτω εξαντλητικά αναφερόμενες περιπτώσεις:

α. Αν υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του αιτούντος προς τον Προμηθευτή που απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους Σύμβαση Προμήθειας ή προς οποιονδήποτε άλλο Προμηθευτή, ή αν ο αιτών δεν προσκομίζει αντίγραφο του τελευταίου Λογαριασμού Κατανάλωσης, ή αν έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη κατά το προηγούμενο της αίτησης έτος.

β. Αν ο Προμηθευτής δεν προμηθεύει την κατηγορία Πελατών στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης.

γ. Αν η Αίτηση Προσφοράς δεν συμπληρώθηκε εντός της προθεσμίας που τέθηκε από τον Προμηθευτή και οι ελλείψεις καθιστούν αδύνατη για τον Προμηθευτή την υποβολή Προσφοράς Προμήθειας.

2. Η Προσφορά Προμήθειας δεν μπορεί να αποκλίνει από τους δημοσιοποιημένους Γενικούς Όρους και Τιμολόγια Προμήθειας που διαθέτει ο Προμηθευτής για την Κατηγορία Πελατών στην οποία κατατάσσεται ο αιτών Πελάτης, εκτός αν οι προτεινόμενες αποκλίσεις ή διαφοροποιήσεις καθιστούν την Προσφορά στο σύνολό της ευνοϊκότερη για τον Μικρό Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση δεν θίγεται το δικαίωμα του Μικρού Πελάτη για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας βάσει των δημοσιοποιημένων Όρων και Τιμολογίων που διατίθενται από τους Προμηθευτές για την Κατηγορία Πελατών στην οποία εντάσσεται, με την προϋπόθεση ότι προσκομίζει τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπου αυτά απαιτούνται.

3. Πέραν των αναφερομένων στο άρθρο 17 του παρόντος Κώδικα στοιχείων, η Προσφορά Προμήθειας προς Μικρούς Πελάτες πρέπει επίσης να προβλέπει:

α. την ελάχιστη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς Προμήθειας, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή της.

β. την ελάχιστη διάρκεια ισχύος των προσφερομένων Τιμολογίων Προμήθειας. Η ελάχιστη αυτή διάρκεια δεν μπορεί να είναι μικρότερη των έξι (6) μηνών.

γ. σαφή, εύλογα και διαφανή κριτήρια βάσει των οποίων λαμβάνει χώρα η αναπροσαρμογή των Χρεώσεων Προμήθειας.

δ. περιγραφή των προδιαγραφών παροχής υπηρεσιών του Προμηθευτή προς τους καταναλωτές (όπως προδιαγραφές κατά την προσωπική ή/ και τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών) με αναφορά στα εγγυημένα πρότυπα (στόχους) ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών (όπως ενδεικτικά αναφέρεται: μέγιστος χρόνος αναμονής στα σημεία εξυπηρέτησης, μέγιστος χρόνος αναμονής απάντησης σε τηλεφωνική κλήση, συχνότητα έκδοσης εκκαθαριστικών λογαριασμών το χρόνο), η μη τήρηση των οποίων συνεπάγεται ποινική ρήτρα υπέρ του καταναλωτή.

ε. διαδικασία υπαναχώρησης, προθεσμία άσκησης του δικαιώματος, καθοριζόμενη τουλάχιστον σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες μετά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας από τον Πελάτη.

Τα υπό (α) έως (ε) στοιχεία συμπεριλαμβάνονται υποχρεωτικώς στο ελάχιστο περιεχόμενο της Σύμβασης Προμήθειας.

4. Οι Προμηθευτές αποστέλλουν στους Μικρούς Πελάτες, μαζί με την Προσφορά Προμήθειας, τα έντυπα που προβλέπονται στις περιπτώσεις (δ) έως και (ιδ) του άρθρου 12 καθώς και τους γενικούς όρους που διέπουν τη Βασική ή Ειδική Κατηγορία στην οποία εμπίπτει ο υποψήφιος Πελάτης. Ο Προμηθευτής ενημερώνει τους Μικρούς Πελάτες κάθε φορά που τροποποιείται το Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας, με σχετική αναφορά στη διεύθυνση της ιστοσελίδας του όπου έχει αναρτηθεί.

5. Η Προσφορά Προμήθειας, συνοδευόμενη από το Έντυπο Δήλωσης Υπαναχώρησης και τα λοιπά Έντυπα που προβλέπονται στην παρ. 4, αποστέλλεται με συστημένη επιστολή, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο έχει συμφωνηθεί με τον Μικρό Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση δεν είναι δυνατή η στιγμιαία παράδοση και παραλαβή της Σύμβασης καθώς πρέπει να προβλέπεται ικανός χρόνος μεταξύ της παραλαβής της Προσφοράς Προμήθειας και της υπογραφής της Σύμβασης Προμήθειας από τον Μικρό Πελάτη τέτοιος ώστε να διασφαλίζεται η δυνατότητα ανάγνωσης των όρων. Ανεξαρτήτως της παραπάνω προϋπόθεσης, δεν θίγεται το δικαίωμα του Μικρού Πελάτη να υπαναχωρήσει από Σύμβαση Προμήθειας που συνάφθηκε εξ αποστάσεως.

Άρθρο 29
Ειδικές ρυθμίσεις για τη Σύμβαση Προμήθειας

1. Η προσφερόμενη από τον Προμηθευτή ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας σε Μικρό Πελάτη ορίζεται σε ένα (1) έτος από την ημερομηνία κατά την οποία αρχίζει η παροχή της υπηρεσίας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από τον Προμηθευτή, εκτός αν ο Μικρός Πελάτης αιτείται ή/ και συναινεί στη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας για μικρότερο χρονικό διάστημα, περιλαμβανομένης της περίπτωσης προμήθειας που αφορά σε προσωρινές συνδέσεις, κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Δικτύου.

2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προμηθεύει τον Πελάτη με ηλεκτρική ενέργεια, καθ' όλο το χρόνο της ελάχιστης διάρκειας της Σύμβασης Προμήθειας, με την επιφύλαξη των προβλεπομένων στις διατάξεις του άρθρου 21 του παρόντος Κώδικα. Η ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας δεν περιορίζει ούτε θίγει καθ' οποιονδήποτε τρόπο τα δικαιώματα του Μικρού Πελάτη να καταγγέλλει τη Σύμβαση Προμήθειας, κατά τα οριζόμενα στο ως άνω άρθρο.

3. Ο Προμηθευτής δεν δύναται να απαιτήσει από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης που να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης. Το ποσό της εγγύησης δύναται κατ' εξαίρεση να φτάσει στο εκτιμώμενο ποσό τριών (3) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης για Πελάτες για τους οποίους έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές δήλωση απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τη διάρκεια των δώδεκα τελευταίων μηνών.

4. Κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας δεν δύναται να συμφωνηθεί δικαίωμα του Προμηθευτή για εκχώρηση αυτής. Αν περιληφθεί τέτοιος όρος στη Σύμβαση, θεωρείται άκυρος.

5. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται περιοδικά και ανά δύο μήνες κατά ανώτατο όριο, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του Προμηθευτή, και πρέπει να εκκαθαρίζεται βάσει πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή καταμετρούμενης κατανάλωσης κατ' ελάχιστο μια φορά το χρόνο.

6. Τυχόν ποινική ρήτρα που καταπίπτει υπέρ του Πελάτη σε περίπτωση μη τήρησης του επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών κατά τα προβλεπόμενη στην οικεία Σύμβαση Προμήθειας, καταβάλλεται αυτόματα ως πίστωση στον επόμενο λογαριασμό.

Άρθρο 30
Τροποποίηση όρων Σύμβασης Προμήθειας

1. Μονομερής τροποποίηση του περιεχομένου της Σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή μόνο εφόσον τούτο προβλέπεται εκ της κείμενης Νομοθεσίας ή έχει ρητώς συμφωνηθεί στη Σύμβαση, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 18 παρ. 2 ια του παρόντος.

2. Για την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται σε ατομική ενημέρωση των Πελατών του. Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα

τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων και, εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν. Κατ' εξαίρεση, η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση.

3. Η ατομική ενημέρωση πραγματοποιείται με επιστολή. Δύναται να υλοποιείται με εναλλακτικούς τρόπους (ενδεικτικά αναφέρονται: τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω σύντομης ειδοποίησης η οποία περιλαμβάνεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά, παραπέμποντας στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης), εφόσον έχει συναινέσει σε τούτο ο Πελάτης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης αποδέχεται ως μοναδικό τρόπο επικοινωνίας τη συστημένη αλληλογραφία, ο Προμηθευτής δύναται να επιβάλει χρέωση για την υπηρεσία αυτή.

4. Η ατομική ενημέρωση έχει κατ' ελάχιστο το ακόλουθο περιεχόμενο:

α. Πλήρη και αναλυτική αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας ή των Χρεώσεων Προμήθειας που τροποποιούνται. Μεταβολές στην εταιρική ταυτότητα του Προμηθευτή νοούνται ως τροποποιήσεις των όρων της Σύμβασης Προμήθειας, εφόσον αφορούν μεταβολή ως προς την εταιρική επωνυμία ή/ και μεταβολές ως προς την εταιρική μορφή του προμηθευτή ή/ και συνιστούν εταιρικό μετασχηματισμό του νομικού προσώπου του προμηθευτή ή μεταβίβαση της άδειας.

β. Υπόμνηση στον Πελάτη του δικαιώματος καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του παρόντος, και συνοπτική αναφορά των σχετικών διαδικασιών.

Οι παραπάνω όροι δεν ισχύουν για μεταβολές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις οι οποίες βρίσκονται εκτός της σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει σχετικά τους Πελάτες του με ειδικό έντυπο ή σε ειδικό πεδίο στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης μετά την έναρξη ισχύος των μεταβολών στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις.

5. Ο Πελάτης δύναται να προτείνει προς τον Προμηθευτή του την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας. Η τροποποίηση επέρχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση. Ειδικότερα στις ακόλουθες περιπτώσεις, η τροποποίηση της Σύμβασης επέρχεται κατόπιν αίτησης του Πελάτη, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της σχετικής αίτησης, με εξαίρεση την περίπτωση (α) κατωτέρω για την οποία τίθεται προθεσμία σαράντα πέντε (45) ημερών:

α. Μεταβολή των στοιχείων της εγκατάστασης στην οποία αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, σε περίπτωση μετεγκατάστασης του Πελάτη.

β. Μεταβολή της Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης καθώς και την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή.

γ. Χαρακτηρισμός του Πελάτη ως Ευάλωτου.

Η αίτηση συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που προβλέπονται από τις οικείες διατάξεις καθώς και τα δικαιολογητικά που σχετίζονται με την ένταξη του Πελάτη σε συγκεκριμένη Κατηγορία. Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

6. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή σχετικά με τη μεταβολή στοιχείων επικοινωνίας του, όπως της διεύθυνσης αποστολής των Λογαριασμών Κατανάλωσης.

Άρθρο 31
Εξυπηρέτηση Πελατών

1. Ο Προμηθευτής που συναλλάσσεται με Μικρούς Πελάτες συστήνει εντός ενός (1) μηνός από την χορήγηση της Αδείας του, και διατηρεί καθ' όλη τη διάρκεια άσκησης της δραστηριότητάς του, επαρκώς στελεχωμένη, αναλόγως του αριθμού και των Κατηγοριών Πελατών με τους οποίους συναλλάσσεται, Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών που είναι αρμόδια για την:

α. Παροχή πληροφοριών και απαντήσεις σε αιτήματα Πελατών σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

β. Επεξεργασία των αιτήσεων για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, σύμφωνα με το Κεφάλαιο 3.

γ. Παραλαβή, εξέταση, διεκπεραίωση και έγγραφη απάντηση σε αιτήματα και παράπονα Πελατών, συμπεριλαμβανομένων και αιτήσεων για παροχή πληροφοριών και στοιχείων κατανάλωσης του Πελάτη.

δ. Παραλαβή και διεκπεραίωση ερωτημάτων, παραπόνων και αντιρρήσεων σε σχέση με το Λογαριασμό Κατανάλωσης.

2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να δημοσιοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνου και fax, δ/νση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών. Σε περίπτωση που ο Προμηθευτής χρησιμοποιεί προς εξυπηρέτηση των Πελατών του και τα σημεία εξυπηρέτησης των Εξουσιοδοτημένων Συνεργατών του, οφείλει να δημοσιοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας αυτών των σημείων και να ελέγχει τη τήρηση των προδιαγραφών εξυπηρέτησης των πελατών του στα εν λόγω σημεία.

Άρθρο 32
Αρχές Διαχείρισης αιτημάτων - παραπόνων

1. Ο Προμηθευτής οφείλει να διαθέτει την κατάλληλη οργάνωση και τους απαραίτητους πόρους για τη διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών του. Για το σκοπό αυτό, καταρτίζει «Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών» στον οποίο περιγράφονται η διαδικασία και οι προθεσμίες διαχείρισης των αναφορών και αιτημάτων που υποβάλλονται καθώς και όλες οι αναγκαίες πληροφορίες για τον φορέα στον οποίο μπορούν να απευθυνθούν οι καταναλωτές εάν δεν ικανοποιηθούν από την απάντηση του Προμηθευτή.

2. Ο προβλεπόμενος στην παρ. 1 Κώδικας καταρτίζεται σύμφωνα με τις «Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Καταναλωτών» που επισυνάπτονται στον παρόντα Κώδικα ως Παράρτημα ΙΙΙ και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτού.

3. Σε περίπτωση που η ΡΑΕ διαπιστώσει ρυθμιστική παρέκκλιση από τις ως άνω Αρχές, μετά από ακρόαση του ενδιαφερομένου, αναρτά πράξη της στην ιστοσελί-

δα της για ένα μήνα. Σε κάθε περίπτωση, η ΡΑΕ ενημερώνει τους Πελάτες σχετικά με τον προβλεπόμενο από τη νομοθεσία φορέα στον οποίο μπορούν να απευθυνθούν για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6
ΕΙΔΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΥΑΛΩΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Άρθρο 33

1. Στις Κατηγορίες των Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτές ορίζονται από τις οικείες κανονιστικές διατάξεις, εφαρμόζονται επιπροσθέτως οι διατάξεις του Πέμπτου Κεφαλαίου και του παρόντος Κεφαλαίου.

2. Οι ρυθμίσεις αφορούν μόνο τους Ευάλωτους Οικιακούς Πελάτες, όταν τούτο προβλέπεται ρητώς.

Άρθρο 34
Λειτουργία της Σύμβασης Προμήθειας

1. Οι προθεσμίες που ορίζονται στην παράγραφο 4 του άρθρου 21 επαυξάνονται κατά τριάντα (30) επιπλέον ημέρες ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες.

2. Για τους Ευάλωτους Πελάτες, η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να είναι μικρότερη από σαράντα (40) ημέρες.

3. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να παρέχουν τη δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης, καθώς και των οφειλών παλαιότερων Λογαριασμών, στους Ευάλωτους Οικιακούς Πελάτες, όπως αυτοί ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία. Κάθε μηνιαία δόση δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια του Ευάλωτου Οικιακού Πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.

4. Το δικαίωμα του Προμηθευτή να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ή να καταγγείλει τη Σύμβαση σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 6 του άρθρου 39, δεν μπορεί να ασκηθεί κατά Ευάλωτων Οικιακών Πελατών για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο, καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου.

5. Ειδικώς για τους Ευάλωτους Οικιακούς Πελάτες των περιπτώσεων 1(β) και 1(δ) του άρθρου 52 του ν. 4001/2011, ήτοι τους Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, και αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη: α) για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, και β) για την πρόθεσή του να καταγγείλει τη Σύμβαση τάσσοντάς του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση, η οποία και παρήλθε άπρακτη. Εφόσον ο Προμηθευτής προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, ο ως άνω Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς της Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησής του.

Άρθρο 35
Εξυπηρέτηση Ευάλωτων Πελατών

1. Η εξυπηρέτηση των Ευάλωτων Πελατών πραγματοποιείται κατ' απόλυτη προτεραιότητα. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα για την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των Πελατών αυτών. Ειδικά στην περίπτωση των ατόμων με αναπηρία, ο Προμηθευτής υποχρεούται να διαθέτει για την εξυπηρέτησή τους προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο και να τηρεί στην ιστοσελίδα του τις προδιαγραφές προσβασιμότητας ιστοτόπων. Τα Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή πρέπει να τηρούν τις προδιαγραφές πρόσβασης για τα άτομα με αναπηρία, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

2. Ο Προμηθευτής λειτουργεί ειδική τηλεφωνική γραμμή για την εξυπηρέτηση Ευάλωτων Πελατών. Οι κλήσεις που προέρχονται από τους Πελάτες αυτούς χρεώνονται πάντα ως αστικές κλήσεις, και όλες οι τηλεφωνικές συνομιλίες καταγράφονται, μετά από προηγούμενη ενημέρωση των Πελατών.

3. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει στους Πελάτες με τύφλωση ή με σοβαρά προβλήματα όρασης τη δυνατότητα α) να επιλέγουν ανάμεσα σε: λογαριασμούς με μεγάλα γράμματα, φωνητικούς λογαριασμούς, τηλεφωνική επικοινωνία αντί για έγγραφη ενημέρωση για θέματα που τους αφορούν ή αποστολή ενημερωτικών εγγράφων σε γραφή Braille, CDs, β) να παρέχεται σε αυτούς ειδική βοήθεια στην ανάγνωση / εξακρίβωση της ένδειξης του μετρητή κατανάλωσης, γ) τηλεφωνική ειδοποίηση για προγραμματισμένες διακοπές παροχής, και δ) πρόβλεψη ειδικών διακριτικών αναγνώρισης των υπαλλήλων ή εκπροσώπων της εταιρείας ηλεκτρισμού, κατά την επίσκεψή τους στην κατοικία τους.

4. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει στους Πελάτες με σοβαρά προβλήματα ακοής: α) τη δυνατότητα επίσκεψης κατ' οίκον σε περιπτώσεις επείγουσας ανάγκης (βλάβες, διακοπές, κλπ), β) τη δυνατότητα εξυπηρέτησής τους από άτομο που γνωρίζει τη νοηματική γλώσσα, γ) την εξυπηρέτησή τους μέσω ειδικών συσκευών που επιτρέπουν την επικοινωνία με κωφάλαλους πελάτες, και δ) την αποστολή χρήσιμων πληροφοριών μέσω SMS και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

5. Ειδικά για τους Πελάτες με κινητικά προβλήματα, οι Προμηθευτές υποχρεούνται να παρέχουν εναλλακτικούς τρόπους συναλλαγής, οι οποίοι δεν προϋποθέτουν τη φυσική παρουσία του Πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7
ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Άρθρο 36
Εκπροσώπηση μετρητή Πελάτη από Προμηθευτή

1. Η Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας διενεργείται μέσω της εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου Πελάτη από Προμηθευτή, με την υποβολή σχετικής Δήλωσης Εκπροσώπησης στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

2. Οι Μετρητές Φορτίου, για τους οποίους ουδέποτε έχει υποβληθεί Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, συνεχίζουν να εκπροσωπούνται από τον αρχικό Προμηθευτή τους.

3. Η εκπροσώπηση Μετρητή Φορτίου Πελάτη από Προμηθευτή δεν συνιστά εξουσιοδότηση προς τον Προμηθευτή να εκπροσωπεί τον Πελάτη ενώπιον των αρμόδιων Διαχειριστών, για θέματα που ρυθμίζονται με τον παρόντα Κώδικα και με τους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται σε Προμηθευτή κατόπιν της έγγραφης εξουσιοδότησής του από τον Πελάτη, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 17 παρ. 1 στοιχείο (ζ) του παρόντος Κώδικα.

Άρθρο 37
Τιμολόγηση - Λογαριασμός Κατανάλωσης

1. Η χρέωση του Πελάτη για τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας, πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης. Εκτός της χρέωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιέχει, επίσης, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, εφόσον τα ποσά των χρεώσεων αυτών που βαρύνουν τον Πελάτη καταβάλλονται στον αρμόδιο Διαχειριστή ή τρίτους από τον Προμηθευτή του. Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών καθορίζεται ως όρος της σύμβασης. Ειδικά για τους Πελάτες με μη ωριαίο μετρητή, πρέπει να είναι συμβατή με την περιοδικότητα καταμέτρησης από τον αρμόδιο διαχειριστή της κατηγορίας πελατών στην οποία ανήκει ο Πελάτης ώστε να είναι δυνατή η εκκαθάριση.

2. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να συγκρίνουν τα δεδομένα μέτρησης που παραλαμβάνουν από τους αρμόδιους Διαχειριστές Δικτύων, με ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης των Πελατών τους, εφόσον διαθέτουν τέτοια στοιχεία. Οι Προμηθευτές υποχρεούνται να διερευνούν σημαντικές μεταβολές κατανάλωσης, ζητώντας ανάγνωση ένδειξης μετρητή από τους Πελάτες τους καθώς και τις απόψεις τους σχετικά με τα πιθανά αίτια της μεταβολής. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των δεδομένων μέτρησης και των ευρημάτων της ανάγνωσης μετρητή από τον Πελάτη, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον αρμόδιο Διαχειριστή.

3. Ο Προμηθευτής αποστέλλει το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης με εναλλακτικούς τρόπους, όπως π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης παραλαβής του Λογαριασμού. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης εξοφλούνται εντός της προβλεπόμενης σε αυτούς προθεσμίας.

4. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τις ακόλουθες πληροφορίες:

(1) Τα στοιχεία του Προμηθευτή (επωνυμία, ταχυδρομική διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας όπως αριθμούς τηλεομοιοτυπίας και δ/νσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, ΑΦΜ).

(2) Τα στοιχεία του Πελάτη (επωνυμία, διεύθυνση της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, ΑΦΜ), τον αριθμό παροχής και τον αριθμό μετρητή της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης.

(3) Αριθμό, ημερομηνία έκδοσης και είδος Λογαριασμού (βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ), βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης (ΕΝΑΝΤΙ) ή βάσει ανάγνωσης μετρητή από τον Πελάτη ή τον Προμηθευτή (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ – ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ), καθώς και τυχόν πληροφορίες για τη δυνατότητα υποβολής ανάγνωσης ένδειξης μετρητή.

(4) Βασική ή Ειδική Κατηγορία Πελάτη (οικιακός ή μη οικιακός, επαγγελματικής χρήσης, τάση σύνδεσης, κτλ), κατηγορία και διακριτικά στοιχεία εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας.

(5) Τις ημερομηνίες της προηγούμενης, της τρέχουσας και της επόμενης καταμέτρησης, εφόσον παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

(6) Την Περίοδο Χρέωσης του λογαριασμού.

(7) Τις ενδείξεις κάθε μεγέθους, όπως ενέργεια και ισχύς, που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας, όπως καταμετρήθηκαν κατά την αρχή και καταμετρήθηκαν, εκτιμήθηκαν ή αναγνώσθηκαν στο τέλος της Περιόδου Χρέωσης, εφόσον οι ενδείξεις αυτές παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

(8) Τη συνολική κατανάλωση κατά την Περίοδο Έκδοσης ή την Περίοδο Χρέωσης Λογαριασμού, για κάθε μέγεθος που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας.

(9) Διακριτή αναγραφή των χρεώσεων που επιβάλλονται, σύμφωνα με την κατωτέρω ανάλυση, περιλαμβανομένων του καθαρού ποσού και του αναλογούντος φόρου κάθε χρέωσης, των μοναδιαίων τιμών υπολογισμού των Χρεώσεων Προμήθειας και επιμέρους άθροιση των ποσών ανά ομάδα χρεώσεων:

Ομάδα Χρεώσεων Προμήθειας

α. Χρεώσεις για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας.

Ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων

α. Χρέωση για τη χρήση του Συστήματος και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του Διαχειριστή του Συστήματος.

β. Χρέωση για τη χρήση του Δικτύου και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του αρμοδίου Διαχειριστή του Δικτύου.

γ. Χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας.

δ. Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων.

ε. Τυχόν χρεώσεις για εκτέλεση εργασιών στην παροχή του Πελάτη.

στ. Λοιπές Χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

(10) Τα ποσά που αντιστοιχούν σε ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα που πιστώνονται στον Πελάτη από τον Διαχειριστή του Δικτύου λόγω παραβίασης Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων, με αναφορά στην αντίστοιχη παραβίαση, κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου.

(11) Τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές, υπόμνηση της δυνατότητας του Προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του συνολικού οφειλόμενου ποσού με ρητή αναγραφή του κειμένου «ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ», με την επιφύλαξη των ειδικών ρυθμίσεων για τους Ευάλωτους Πελάτες, επισήμανση ότι η ειδοποίηση διακοπής πρέπει να αγνοηθεί σε περίπτωση που οι ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενο λογαριασμό έχουν εξοφληθεί μετά την ημερομηνία έκδοσης του τρέχοντος λογαριασμού.

(12) Το συνολικό οφειλόμενο ποσό, μετά το συμψηφισμό του με τυχόν ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα υπέρ του Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στην περίπτωση 10 ανωτέρω, περιλαμβανομένων τυχόν ανεξόφλητων οφειλών από προηγούμενους λογαριασμούς.

(13) Προθεσμία και τρόποι υποβολής αντιρρήσεων, ημερομηνία λήξης προθεσμίας εξόφλησης, τρόποι και σημεία πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης.

(14) Το ποσό της εγγύησης που έχει κατατεθεί.

(15) Ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης, ιδίως σύγκριση με την κατανάλωση κατά την αντίστοιχη περίοδο χρέωσης του αμέσως προηγούμενου έτους ή την εξέλιξη ανά περίοδο χρέωσης του κυλιόμενου μέσου όρου κατανάλωσης κατά το τελευταίο 12μηνο, καθώς και για Μικρούς Πελάτες, συγκριτικά στοιχεία της κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με καταναλώσεις τυπικών εγκαταστάσεων με παρόμοια χαρακτηριστικά.

(16) Τρόπους ενημέρωσης για τις ισχύουσες μοναδιαίες τιμές υπολογισμού των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων.

5. Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας επιτυχώς πιστοποιημένων μετρήσεων κατανάλωσης, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, για περίοδο χρέωσης ή για τμήμα αυτής, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται για την αντίστοιχη περίοδο, βάσει των δεδομένων μέτρησης που εκτιμά ο αρμόδιος Διαχειριστής Δικτύου, σύμφωνα με τη διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται στον αντίστοιχο Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου. Στην περίπτωση του προηγουμένου εδαφίου ο Λογαριασμός περιέχει σχετική επισήμανση και συνοπτική περιγραφή του τρόπου υπολογισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται σχετικά από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου.

6. Με κάθε Λογαριασμό Κατανάλωσης παρέχονται στον Πελάτη και οι ακόλουθες πληροφορίες:

α. Τα στοιχεία επικοινωνίας της υπηρεσίας του Προμηθευτή για την υποβολή ερωτημάτων, παραπόνων και αντιρρήσεων αναφορικά με τις χρεώσεις του Λογαριασμού Κατανάλωσης.

β. Το τηλεφωνικό κέντρο και τα στοιχεία επικοινωνίας του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, όπου ο Πελάτης δύναται να απευθύνεται για την υποβολή παραπόνων και αιτημάτων.

γ. Τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα που είναι αρμόδιος για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ Πελατών και Προμηθευτή.

δ. Το τηλεφωνικό κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών του τοπικού παραρτήματος του αρμοδίου Διαχειριστή του Δικτύου, όπου ο Πελάτης δύναται να απευθύνεται για την υποβολή παραπόνων και αιτημάτων, την αναφορά βλαβών που σχετίζονται με το Δίκτυο και την παροχή του, καθώς και για την επικοινωνία με τον Διαχειριστή του Δικτύου σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

ε. Πρακτικές συμβουλές για θέματα, όπως εξοικονόμηση ενέργειας, προστασία ηλεκτρικών συσκευών και θέματα ασφάλειας, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας φορέων και οργανισμών, και διευθύνσεις διαδικτυακών τόπων, μέσω των οποίων οι τελικοί Πελάτες μπορεί να πληροφορούνται σχετικά με τρόπους βελτίωσης της ενεργειακής αποδοτικότητας κατά τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας στην εγκατάστασή τους, τα τυπικά χαρακτηριστικά ενεργειακής κατανάλωσης ή τις τεχνικές προδιαγραφές του εξοπλισμού και των συσκευών που απορροφούν ηλεκτρική ενέργεια.

στ. Ενημέρωση για τις υποχρεώσεις των Πελατών σε σχέση με την ασφάλεια και την προστασία των μετρητών κατανάλωσης των εγκαταστάσεών τους και τον τακτικό έλεγχο των ενδείξεών τους, κατά τα οριζόμενα στους σχετικούς Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, καθώς και πρακτικές συμβουλές σχετικά με τα παραπάνω θέματα.

ζ. Ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα του Προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη, σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης Λογαριασμού Κατανάλωσης που περιέχει ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενο λογαριασμό. Αν τυγχάνει περίπτωση εφαρμογής των παραγράφων 3 έως 6 του άρθρου 34, ρητή ενημέρωση περί υπαγωγής του Πελάτη στο καθεστώς προστασίας των Ευάλωτων Πελατών.

7. Περιοδικά, και κατ' ελάχιστο μια φορά το χρόνο, ο Προμηθευτής παρέχει επιπροσθέτως στον Πελάτη του, είτε σε ειδικό χώρο του Λογαριασμού Κατανάλωσης είτε με ξεχωριστό ενημερωτικό σημείωμα:

α. Στοιχεία κατανάλωσης κατά το προηγούμενο έτος, συνολικό κόστος για το προηγούμενο έτος, εκτίμηση κατανάλωσης και κόστους για το τρέχον έτος και υπενθύμιση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή.

β. Πληροφορίες για την ποσοστιαία συνεισφορά των διαφόρων πηγών ενέργειας στο συνολικό ενεργειακό του μίγμα, κατά το προηγούμενο έτος κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2 του άρθρου 13 του παρόντος.

8. Κατά το χρόνο λύσης της Σύμβασης Προμήθειας ο Προμηθευτής αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης το αργότερο εντός έξι (6) εβδομάδων σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχει ο αρμόδιος Διαχειριστής.

Άρθρο 38
Διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης

1. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στη διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης παρελθούσης χρονικής περιόδου, στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις σε Πελάτη του. Εφόσον πρόκειται για λογαριασμούς που έχουν εξοφληθεί, ο Προμηθευτής οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό.

2. Σε περίπτωση υπαιτιότητας του Προμηθευτή, όπως, ενδεικτικά, λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή την έκδοση λογαριασμών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών παρελθούσης περιόδου, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και για χρονική περίοδο δύο (2) ετών μετά τη λύση της. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.

3. Σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης Πελάτη και επαναπροσδιορισμού των αντίστοιχων χρεώσεων που επιβλήθηκαν στον Προμηθευτή του, κατά τα οριζόμενα στους σχετικούς Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, ο Προμηθευτής υποχρεούται οποτεδήποτε να διορθώνει τις χρεώσεις των λογαριασμών του Πελάτη που επηρεάζονται κατά τρόπο απολύτως αντίστοιχο με τη διόρθωση που έγινε στις χρεώσεις που επιβλήθηκαν σε αυτόν βάσει των αρχικών δεδομένων μέτρησης του Πελάτη του. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.

4. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

5. Οι διατάξεις του παρόντος που αφορούν τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης εφαρμόζονται αναλογικώς και στους διορθωτικούς Λογαριασμούς Κατανάλωσης.

Άρθρο 39
Εξόφληση λογαριασμών

1. Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει τη δυνατότητα ευρείας επιλογής τρόπων πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης, όπως, ενδεικτικά, στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών, μέσω ταχυδρομείου, τραπεζών ή άλλων δικτύων. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να διασφαλίζει ότι διατίθεται σε κάθε Πελάτη του μία τουλάχιστον δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών ατελώς, ακόμη και μετά τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης.

2. Αν η ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης του Λογαριασμού είναι Κυριακή ή επίσημη αργία, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

3. Ο Προμηθευτής δύναται να προβλέπει δυνατότητα εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης σε δόσεις βάσει ειδικών όρων που συμφωνούνται στη Σύμβαση και καθορίζουν κατ' ελάχιστον το πλήθος των περιοδικών πληρωμών και τη συχνότητα αυτών, το επιτόκιο που ενδεχομένως εφαρμόζεται, καθώς και υπολογισμό της συνολικής ποσοστιαίας επιβάρυνσης του ποσού του Λογαριασμού Κατανάλωσης λόγω καταβολής του σε δόσεις.

4. Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που παρέχεται από τον Προμηθευτή, άρχεται από την ημερομηνία αποστολής αυτού και δεν μπορεί να είναι μικρότερη από είκοσι (20) ημέρες για Μικρούς Πελάτες. Σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής, η προθεσμία εξόφλησης άρχεται από την παράδοση του Λογαριασμού στο ταχυδρομείο.

5. Ο Προμηθευτής ή εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες του δύνανται να επικοινωνούν με τον Πελάτη μετά τη λήξη της οριζόμενης προθεσμίας υπενθυμίζοντάς του την οφειλή και προσφέροντας τη δυνατότητα αποστολής αντίγραφου του Λογαριασμού Κατανάλωσης.

6. Αν ο Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

α. Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου λογαριασμού.

β. Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη.

γ. Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη.

7. Ο Προμηθευτής δεν δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου ή να καταγγείλει Σύμβαση Προμήθειας, με την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης, λόγω υπερημερίας Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη, και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του μετρητή του ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που κριθεί αβάσιμη η αμφισβήτηση εκ μέρους του Πελάτη, η οφειλή βαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Εφόσον εκκρεμεί η ως άνω διαφορά, ο Προμηθευτής δύναται να αρνηθεί την ανανέωση της Σύμβασης Προμήθειας. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στον Πελάτη του την πρόθεσή του να ασκήσει το παραπάνω δικαίωμα. Εφόσον η εν λόγω ενημέρωση του Πελάτη λαμβάνει χώρα κατ' ελάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη λύση της σύμβασης, η Σύμβαση λύεται στον προβλεπόμενο χρόνο, άλλως παρατείνεται αυτοδικαίως για τριάντα (30) ημέρες.

8. Στην περίπτωση της παραγράφου 7, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 21.

9. Σε Πελάτες οι οποίοι είναι πιθανόν να αντιμετωπίζουν δυσχέρεια ή αδυναμία αποπληρωμής λογαριασμών κατανάλωσης, ο Προμηθευτής δύναται να παρέχει, πέραν των προβλέψεων της παραγράφου 3, ειδικά προγράμματα ρύθμισης εξόφλησης λογαριασμών ή διακανονισμού παλαιότερων οφειλών, ιδίως μέσω δόσεων. Για την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ Πελατών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να θέτει διαφανή και εύκολα επαληθεύσιμα κριτήρια εφαρμογής των προσφερόμενων προγραμμάτων. Τα προγράμματα πρέπει να διασφαλίζουν την αποπληρωμή των υποχρεώσεων, λαμβάνοντας υπόψη και τις τρέχουσες καταναλώσεις σε ηλεκτρική ενέργεια έκαστου Πελάτη. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τους Πελάτες που δύνανται να ενταχθούν σε ειδικά προγράμματα.

Άρθρο 40
Πρόσβαση στις εγκαταστάσεις Πελατών

1. Ο Προμηθευτής ή οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί του, έχουν το δικαίωμα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις των Πελατών στους οποίους παρέχουν τις υπηρεσίες τους, προκειμένου:

α. να επιβεβαιώνουν τις ενδείξεις κατανάλωσης των μετρητών που εκπροσωπούν,

β. να επιβεβαιώνουν ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις για την κατάταξη Πελάτη τους στη Βασική ή/και στην Ειδική Κατηγορία η οποία αναφέρεται στη σχετική Σύμβαση Προμήθειας.

2. Για την παροχή πρόσβασης προηγείται ειδοποίηση του Πελάτη και ορίζεται συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό διάστημα διαθεσιμότητας του Πελάτη, κατά μέγιστο τριών (3) ωρών. Αν ο Πελάτης δεν είναι διαθέσιμος ή απουσιάζει, θυροκολλείται έγγραφη ειδοποίηση ότι έγινε η επίσκεψη.

Άρθρο 41
Έλεγχος μετρητή

1. Ο Προμηθευτής δύναται να αιτείται από τον αρμόδιο Διαχειριστή τον έλεγχο των μετρητών που εκπροσωπεί. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τους Πελάτες του για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του μετρητή τους, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου του μετρητή του.

2. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο του μετρητή του από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, είτε μέσω του Προμηθευτή του ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον Προμηθευτή του.

3. Αν από το διενεργηθέντα έλεγχο, διαπιστωθεί ότι ο μετρητής λειτουργεί εντός των προκαθορισμένων στον σχετικό Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου ορίων σφάλματος και γενικότερα η ορθή καταγραφή της ενέργειας που απορροφά ο Πελάτης, ο αιτών επιβαρύνεται με το κόστος ελέγχου και δοκιμών. Σε αντίθετη περίπτωση, το κόστος ελέγχου βαρύνει τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου.

4. Ο Προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτεί ή με οποιονδήποτε τρόπο να μετακυλύει σε Πελάτες του το κόστος με το οποίο επιβαρύνεται για έλεγχο μετρητών κατόπιν αιτήματός του.

Άρθρο 42
Αλλαγή Προμηθευτή

1. Η αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται μετά από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη. Η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας δεν εμποδίζει την άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή.

2. Ο νέος Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει Δήλωση Εκπροσώπησης του Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Ειδικότερα στην περίπτωση σύναψης Σύμβασης Προμήθειας από απόσταση, ο Προμηθευτής προβαίνει στις παραπάνω ενέργειες αποκλειστικά μετά την παρέλευση άπρακτης της προθεσμίας υπαναχώρησης του Πελάτη και το αργότερο εντός τριών (3) ημερών. Σε κάθε περίπτωση, η καταγγελία της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή προηγείται της υποβολής Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.

3. Τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας επέρχονται την προηγουμένη της ημέρας έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή που προβλέπεται στην παράγραφο 2, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στον παλαιό και το νέο Προμηθευτή, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. Ο χρόνος έναρξης ισχύος της νέας Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.

4. Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον προηγούμενο Προμηθευτή για υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν στο πλαίσιο της καταγγελλόμενης Σύμβασης. Ο προηγούμενος Προμηθευτής δικαιούται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των ανωτέρω οφειλών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΥ ΚΑΤΑΦΥΓΙΟΥ
ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΚΑΘΟΛΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Άρθρο 43
Προμηθευτής Τελευταίου Καταφυγίου

1. Ο Προμηθευτής Τελευταίου Καταφυγίου (εφεξής ΠΤΚ), όπως αυτός ορίζεται κατά το άρθρο 57 ν. 4001/2011, υποχρεούται να προμηθεύει Πελάτες οι οποίοι δεν εκπροσωπούνται από Προμηθευτή, λόγω υπαιτιότητας του μέχρι πρότινος Προμηθευτή τους ή εξαιτίας γεγονότων που εμπίπτουν στη σφαίρα επιρροής του μέχρι πρότινος Προμηθευτή τους.

2. Εντός τριών (3) ημερών από την ενεργοποίηση του μηχανισμού τελευταίου καταφυγίου, ο Διαχειριστής Δικτύου παρέχει στον ΠΤΚ τους αριθμούς Μετρητή Φορτίου και παροχής των Πελατών της παρ. 1, τις διευθύνσεις της εγκατάστασής τους και τα στοιχεία επικοινωνίας τους.

3. Ο προηγούμενος Προμηθευτής παρέχει στον ΠΤΚ αμελλητί, και το αργότερο εντός τριών (3) ημερών από την ως άνω ενεργοποίηση, τα πλήρη στοιχεία των Πελατών του ανά Κατηγορίες, τα στοιχεία επικοινωνίας αυτών, τα εφαρμοζόμενα σε αυτούς τιμολόγια και το χρονικό σημείο μέχρι το οποίο έχει τιμολογηθεί και πληρώσει έκαστος εξ αυτών.

4. Εντός μίας (1) ημέρας από την ενεργοποίηση του μηχανισμού τελευταίου καταφυγίου, ο ΠΤΚ προβαίνει σε κάθε πρόσφορη δημόσια ανακοίνωση, συμπεριλαμβανομένης της ανακοίνωσης στην ιστοσελίδα του, για να ενημερώσει τους Πελάτες της παρ. 1 περί της ετοιμότητας παροχής υπηρεσιών τελευταίου καταφυγίου και των βασικών όρων υπό τους οποίους παρέχονται οι υπηρεσίες αυτές. Περαιτέρω, εντός πέντε (5) ημερών από την παραλαβή των προβλεπομένων στην παρ. 2 στοιχείων, ο ΠΤΚ ενημερώνει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, τους Πελάτες της παρ.1:

α. σχετικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε καθεστώς τελευταίου καταφυγίου από το χρόνο έναρξης εκπροσώπησης από τον ΠΤΚ.

β. ότι η προμήθεια αυτή λαμβάνει χώρα χωρίς να απαιτείται η κατάρτιση έγγραφης Σύμβασης και η καταβολή εγγύησης.

γ. σχετικά με τους όρους και τις χρεώσεις της εν λόγω παροχής.

δ. σχετικά με τη δυνατότητα σύναψης σύμβασης με Προμηθευτή της επιλογής τους σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.

ε. για τη μέγιστη δυνατή διάρκεια παροχής ηλεκτρικής ενέργειας σε καθεστώς τελευταίου καταφυγίου.

στ. για τα στοιχεία επικοινωνίας του ΠΤΚ και άλλων διαθεσίμων Προμηθευτών.

5. Κάθε πελάτης εντάσσεται στην αντίστοιχη κατηγορία τιμολογίων του ΠΤΚ. Ο ΠΤΚ κατατάσσει τον Πελάτη αρχικά βάσει των στοιχείων που έχει στη διάθεσή του για τα χαρακτηριστικά της χρήσης ή/ και της εγκατάστασης του Πελάτη. Σε περίπτωση που προκύψουν νεότερα στοιχεία τα οποία οδηγούν σε διαφορετική κατηγοριοποίηση του Πελάτη, η αλλαγή τιμολογιακής κατηγορίας ισχύει αναδρομικά και για όλη την χρονική περίοδο προμήθειας υπό τους Όρους του Τελευταίου Καταφυγίου, εφόσον τα στοιχεία της χρήσης και της εγκατάστασης του Πελάτη ίσχυαν για όλη την χρονική αυτή περίοδο.

6. Η χρέωση του Πελάτη για τις υπηρεσίες που παρέχονται υπό καθεστώς Τελευταίου Καταφυγίου, πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης. Η χρέωση της κατανάλωσης που πραγματοποιεί ο Πελάτης, υπολογίζεται με βάση την ποσότητα ενέργειας και ισχύος που καταγράφονται από τη Μετρητική Διάταξη, η οποία τοποθετείται από το Διαχειριστή, σύμφωνα με τη Σύμβαση Σύνδεσης του Πελάτη. Η καταγραφή των ποσοτήτων ενέργειας και ισχύος από τη Μετρητική Διάταξη, είναι η βάση για τον υπολογισμό των χρεώσεων του ΠΤΚ προς τον Πελάτη και αποδεικνύει τις καταναλώσεις αυτές. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εξοφλείται εντός της προβλεπόμενης σε αυτόν προθεσμίας, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 39 του παρόντος.

7. Εκτός της χρέωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιέχει, επίσης, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και τις Χρεώσεις υπέρ τρίτων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, εφόσον τα ποσά των χρεώσεων αυτών που βαρύνουν τον Πελάτη καταβάλλονται στον αρμόδιο Διαχειριστή ή τρίτους από τον Προμηθευτή του.

8. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης εκδίδονται ως εξής: Ο πρώτος λογαριασμός εκδίδεται μετά από την προγραμματισμένη καταμέτρηση που ακολουθεί την έναρξη Εκπροσώπησης του Πελάτη από τον ΠΤΚ, και αφού η συνολική ενέργεια στην καταμετρηθείσα περίοδο, για κάθε μη ωριαίο μετρητή των ανωτέρω Πελατών, επιμεριστεί από τον αρμόδιο Διαχειριστή μεταξύ των Προμηθευτών κατ' αναλογία της χρονικής περιόδου εκπροσώπησης από κάθε Προμηθευτή, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. Στη συνέχεια εκδίδονται περιοδικά, είτε εκκαθαριστικός είτε έναντι, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του ΠΤΚ. Ο τελικός εκκαθαριστικός λογαριασμός εκδίδεται εντός 6 εβδομάδων από το χρόνο παύσης εκπροσώπησης του Πελάτη από τον ΠΤΚ και υπό την ιδιότητά του αυτή.

9. Ο ΠΤΚ αποστέλλει το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με οποιονδήποτε άλλο εναλλακτικό τρόπο, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης παραλαβής του Λογαριασμού. Οποιαδήποτε τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης ή του αριθμού τηλεφώνου ή τηλεομοιότυπου ή της εκπροσώπησης του Πελάτη, πρέπει να γνωστοποιείται αμελλητί στον ΠΤΚ με έγγραφο. Έγγραφα θεωρούνται ότι κοινοποιήθηκαν στον Πελάτη, εφόσον απεστάλησαν στη διεύθυνση του Πελάτη, η οποία είναι η πλέον προσφάτως γνωστή στον ΠΤΚ. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί αμελλητί στον ΠΤΚ τη μεταβολή της διεύθυνσής του ή των λοιπών στοιχείων επικοινωνίας του. Οφείλει επίσης, σε περίπτωση μετεγκατάστασης, να γνωστοποιεί στον ΠΤΚ τη μεταβολή των στοιχείων εγκατάστασης τουλάχιστον δεκαπέντε (15) μέρες πριν τη μεταβολή αυτή.

10. Η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε καθεστώς τελευταίου καταφυγίου διενεργείται προσωρινά, για μέγιστο χρονικό διάστημα τριών (3) μηνών αρχής γενομένης από την έναρξη Εκπροσώπησης του Πελάτη από τον ΠΤΚ. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να καταρτίσει Σύμβαση Προμήθειας με Προμηθευτή της επιλογής του. Ο νέος Προμηθευτής οφείλει να κοινοποιήσει στον ΠΤΚ τη Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του εν λόγω Πελάτη. Η λήξη της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από τον ΠΤΚ λαμβάνει χώρα με την ενεργοποίηση της Δήλωσης Εκπροσώπησης, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στον ΠΤΚ, στο νέο Προμηθευτή και στον Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

11. Ο ΠΤΚ υποχρεούται να κάνει ρητή μνεία του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή σε ευκρινές σημείο κάθε Λογαριασμού Κατανάλωσης που αποστέλλει στον Πελάτη. Ο ΠΤΚ διατηρεί κατά του Πελάτη όλες τις αξιώσεις του για την εξόφληση των χρεώσεων από παροχή ηλεκτρικής ενέργειας κατά το διάστημα που ο Πελάτης παρέμεινε στο καθεστώς Τελευταίου Καταφυγίου.

12. Η παροχή υπηρεσιών Τελευταίου Καταφυγίου δεν είναι δυνατό να εξαρτάται από την καταβολή εγγύησης.

13. Ένα (1) μήνα πριν την συμπλήρωση της μέγιστης διάρκειας εξυπηρέτησης από τον ΠΤΚ, ο τελευταίος ενημερώνει τον Πελάτη για την επικείμενη λήξη της υποχρεωτικής παροχής προμήθειας και τον καλεί να προβεί σε σύναψη σύμβασης με Προμηθευτή της επιλογής του.

14. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στον ΠΤΚ την πρόθεση αποχώρησής του από την εγκατάσταση τουλάχιστον δέκα (10) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης. Κατά τα λοιπά εφαρμόζεται το άρθρο 22 του παρόντος Κώδικα.

15. Οι διατάξεις των Κεφαλαίων 4, 5, 6 και 7 του παρόντος εφαρμόζονται και στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε καθεστώς Τελευταίου Καταφυγίου, εκτός αν άλλως προβλέπεται στο άρθρο αυτό.

16. Μετά την πάροδο της τρίμηνης διάρκειας της παραγράφου 10, και για Πελάτες οι οποίοι δεν πληρούν τα κριτήρια ένταξης στην Καθολική Υπηρεσία και δεν εκπροσωπήθηκαν από Προμηθευτή, ο ΠΤΚ συνεχίζει να τους εκπροσωπεί, για σύντομο χρονικό διάστημα και μέχρι την ενημέρωσή του από τον αρμόδιο διαχειριστή για την αλλαγή εκπροσώπησης ή αντίστοιχα την απενεργοποίηση του μετρητή φορτίου.

17. Ο ΠΤΚ αναλαμβάνει την τήρηση σύμβασης συμψηφισμού για φωτοβολταϊκά στις στέγες του προηγούμενου Προμηθευτή.

Άρθρο 44
Προμηθευτής Καθολικής Υπηρεσίας

1. Ο Προμηθευτής Καθολικής Υπηρεσίας (εφεξής ΠΚΥ) όπως αυτός ορίζεται κατά το άρθρο 58 ν. 4001/2011, υποχρεούται να προμηθεύει Μικρούς Πελάτες σε όλη την ελληνική επικράτεια, εφόσον συντρέχει μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

α. οι ως άνω υποψήφιοι Πελάτες έχουν αδρανήσει σχετικά με το δικαίωμα ελεύθερης επιλογής Προμηθευτή.

β. οι ως άνω υποψήφιοι Πελάτες αδυνατούν να βρουν Προμηθευτή στην απελευθερωμένη αγορά με βάση τους υφιστάμενους εμπορικούς όρους.

2. Η υπαγωγή του Πελάτη σε καθεστώς προμήθειας Καθολικής Υπηρεσίας επέρχεται αυτομάτως, μετά την παύση εκπροσώπησης από τον τελευταίο Προμηθευτή του ή τη λήξη της περιόδου προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας σε καθεστώς τελευταίου καταφυγίου, εφόσον:

α. Δεν υφίσταται εντολή νέας εκπροσώπησης, και

β. Δεν έχει υποβληθεί από τον Πελάτη αίτηση διακοπής της σύνδεσης.

3. Ο Διαχειριστής υποχρεούται να αποστείλει στον ΠΚΥ άμεσα και το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από την πλήρωση των προϋποθέσεων της παρ.2, τα στοιχεία των Πελατών που μεταπίπτουν σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας. Εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από τη λήψη των ως άνω στοιχείων, ο ΠΚΥ ενημερώνει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, τους ενδιαφερόμενους Πελάτες:

α. για την υπαγωγή τους σε καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας,

β. για τους όρους και τις χρεώσεις της εν λόγω παροχής,

γ. για το δικαίωμα του Πελάτη να αλλάξει Προμηθευτή σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.

4. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να καταρτίσει Σύμβαση Προμήθειας με Προμηθευτή της επιλογής του. Ο νέος Προμηθευτής οφείλει να κοινοποιήσει στον ΠΚΥ τη Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του εν λόγω Πελάτη. Η λήξη της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από τον ΠΚΥ λαμβάνει χώρα με την ενεργοποίηση της Δήλωσης Εκπροσώπησης, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στον ΠΚΥ, στο νέο Προμηθευτή και στον Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

5. Οι ρυθμίσεις των παραγράφων 5-9, 11-12, 14-15 και 17 του άρθρου 43 εφαρμόζονται και για την προμήθεια υπό καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας, εκτός αν άλλως προβλέπεται στο άρθρο αυτό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9
ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 45
Επίλυση Διαφορών

1. Τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση οιασδήποτε διαφοράς ή διαφωνίας προκύπτει ως προς την ερμηνεία, ή την τήρηση όρων του παρόντος Κώδικα, ή ως προς την ερμηνεία, την ισχύ ή την τήρηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας.

2. Για κάθε διαφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

3. Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικα μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία:

α. Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς τον Προμηθευτή του, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.

β. Ο Προμηθευτής, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαίνεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών, και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.

γ. Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν.

4. Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιλυθεί περαιτέρω εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ή με προσφυγή σε ένδικα μέσα.

Άρθρο 46
Ειδικές διατάξεις

Οι κάτοχοι άδειας Προμήθειας, εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία δημοσίευσης του Κώδικα Προμήθειας στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, οφείλουν να προσαρμόσουν τις υφιστάμενες Συμβάσεις τους κατά τρόπο ώστε να είναι σύμφωνες με τις διατάξεις αυτού.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη

Άρθρο 1: Διαφημίσεις και εμπορικές πρακτικές

Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας διενεργείται σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης που αφορά στην προστασία των καταναλωτών και στη χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως εκάστοτε ισχύει. Ειδικότερα:

1. Κάθε πληροφορία που παρέχεται (προφορικά, στο διαδίκτυο, σε διαφημιστικό ή επικοινωνιακό μέσο, σε οικονομικές προσφορές, σε λογαριασμούς κ.λπ.) είναι κατανοητή και ακριβής.

2. Ο προμηθευτής εξασφαλίζει ότι οποιαδήποτε πληροφορία προς τους καταναλωτές, σχετικά με τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένου του τύπου της πωλούμενης ενέργειας, όπως αυτός αποδεικνύεται από τα πιστοποιητικά εγγυήσεων προέλευσης που πρέπει να κατέχει ο προμηθευτής, ή με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του προμηθευτή (όπως η ταυτότητα, η ιδιότητα, η εταιρική σχέση, οι διακρίσεις και τα περιουσιακά του στοιχεία) δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει τους καταναλωτές, είτε λόγω ανακρίβειας, ή λόγω ασάφειας, ή έλλειψης ουσιωδών στοιχείων, έτσι ώστε να τους οδηγεί ή να ενδέχεται να τους οδηγήσει να λάβουν απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν.

3. Ο προμηθευτής λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο, ώστε να εξασφαλιστεί, ότι οποιαδήποτε πληροφορία για τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες του που δεν βρίσκονται πλέον σε ισχύ, και η οποία μπορεί να παραπλανήσει τους καταναλωτές, αφαιρείται από τα μέσα προβολής του.

4. Ο προμηθευτής εξασφαλίζει ότι οι εμπορικές πρακτικές που ακολουθούνται για την προώθηση των υπηρεσιών του δεν είναι επιθετικές, υπό την έννοια ότι παρεμποδίζουν, ή ενδέχεται να παρεμποδίσουν σημαντικά την ελευθερία επιλογής του μέσου καταναλωτή.

Άρθρο 2: Συμπεριφορά συνεργατών και προσωπικού κατά την άσκηση εμπορικών πρακτικών

Ο προμηθευτής αναρτά στο δικτυακό τόπο του και σε σημείο το οποίο μπορεί εύκολα να έχει πρόσβαση ο καταναλωτής, κατάλογο με τα επικαιροποιημένα πλήρη στοιχεία των εμπορικών του συνεργατών. Σχετικά με το προσωπικό του προμηθευτή ή των εμπορικών συνεργατών του, που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές, επιβάλλονται τα εξής:

1. Το προσωπικό από την αρχή της επικοινωνίας διευκρινίζει με σαφήνεια την ταυτότητά του, την επωνυμία του προμηθευτή που εκπροσωπεί και τον εμπορικό σκοπό της επικοινωνίας.

2. Κατά την προσωπική επίσκεψη, το προσωπικό επιδεικνύει αναγνωριστική ταυτότητα εκπροσώπησης με φωτογραφία ή άλλο διακριτικό σήμα του και γνωστοποιεί στον καταναλωτή τη διεύθυνση του προμηθευτή και τα εταιρικά στοιχεία επικοινωνίας, ενώ στην εξ αποστάσεως επικοινωνία, το ονοματεπώνυμό του, την επωνυμία του προμηθευτή που εκπροσωπεί και τα εταιρικά στοιχεία επικοινωνίας.

3. Το προσωπικό είναι πλήρως ενημερωμένο και απαντά στις ερωτήσεις των καταναλωτών με σαφήνεια και ακρίβεια.

4. Όταν η προώθηση, ή η πώληση γίνεται με επίσκεψη στην οικία του καταναλωτή, ή με τηλεφωνική κλήση, να γίνεται με σεβασμό στις ώρες κοινής ησυχίας και με εξαίρεση των επισήμων αργιών και Κυριακών, εκτός κι αν ο καταναλωτής ζητήσει κάτι διαφορετικό.

5. Το προσωπικό δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο, με πράξεις ή παραλείψεις ή επιχειρηματολογία, τους καταναλωτές δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία του προμηθευτή, ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων προμηθευτών, ή αρνητική εικόνα για άλλους προμηθευτές.

6. Ειδικά το προσωπικό των εμπορικών συνεργατών του προμηθευτή, δηλώνει με σαφήνεια την ιδιότητά του ως εξουσιοδοτημένος συνεργάτης του προμηθευτή και δεν προβαίνει σε παραπλανητικές ενέργειες δημιουργώντας την εντύπωση ότι έχει παρασχεθεί στην εταιρεία του εξουσία αντιπροσώπευσης του προμηθευτή ή δικαιώματα που ανήκουν στον προμηθευτή και δεν έχουν εκχωρηθεί σε αυτήν.

7. Το προσωπικό απευθύνεται στους καταναλωτές με ευγένεια και χρήση κατάλληλου λεξιλογίου. Ιδιαίτερη ευαισθησία επιδεικνύεται κατά την επικοινωνία με ευάλωτους καταναλωτές (καταναλωτές με ειδικές ανάγκες, οικονομικά ασθενείς, ηλικιωμένους κλπ) και άτομα που δεν ομιλούν την ελληνική γλώσσα. Το προσωπικό δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία των καταναλωτών αυτών προκειμένου να πραγματοποιήσει πωλήσεις.

8. Σε κάθε περίπτωση επικοινωνίας (επίσκεψη, τηλεφωνική κλήση, sms, e-mail) που ο καταναλωτής επιθυμεί την εξαίρεσή του από μελλοντικές προωθητικές ενέργειες, το προσωπικό του παρέχει μία εύκολη μέθοδο για τη δωρεάν διαγραφή του από το μητρώο προώθησης καταναλωτών του προμηθευτή.

9. Στις περιπτώσεις στοχευμένης επικοινωνίας με χρήση λίστας καταναλωτών, ο προμηθευτής έχει διασφαλίσει τη συγκατάθεση των παραληπτών, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 2472/1997 περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, έχοντας εξαιρέσει από τη λίστα των καταναλωτών εκείνους που είτε έχουν εγγραφεί στη λίστα του άρθρου 13 που τηρεί η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, είτε έχουν ενημερώσει εγγράφως τον προμηθευτή.

Άρθρο 3: Προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή

Κατά την επικοινωνία που προηγείται της υπογραφής της σύμβασης προμήθειας, ο προμηθευτής διασφαλίζει την πλήρη, ακριβή και σαφή ενημέρωση του καταναλωτή, ώστε να είναι σε θέση ο τελευταίος να επιλέξει την πλέον συμφέρουσα για αυτόν προσφορά. Σε κάθε περίπτωση, ο προμηθευτής εξασφαλίζει, ότι ο καταναλωτής ο οποίος συνάπτει τη σύμβαση έχει την ικανότητα ή τη νόμιμη εξουσιοδότηση να συνάψει τη σύμβαση αυτή. Ο προμηθευτής αναρτά τις αρχές επικοινωνίας με πελάτη σε εύκολα προσβάσιμο σημείο στην ιστοσελίδα του και εξασφαλίζει ότι το προσωπικό και οι συνεργάτες του έχουν λάβει πλήρη γνώση της παρούσας. Ειδικότερα, η έγκαιρη και επαρκής ενημέρωση του καταναλωτή από τον προμηθευτή περιλαμβάνει κατ’ ελάχιστον τα ακόλουθα:

1. Κατηγορία τιμολόγησης στην οποία εντάσσεται ο καταναλωτής.

2. Περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών.

3. Μοναδιαίες χρεώσεις που συνδέονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, με διακριτή αναγραφή της κάθε

χρέωσης και επεξήγηση της υπηρεσίας με την οποία συνδέεται η κάθε χρέωση. Σαφής αναφορά των χρεώσεων και των υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται στις μοναδιαίες χρεώσεις.

4. Σε περίπτωση προσφοράς πακέτου με πάγια χρέωση για κατανάλωση εντός συγκεκριμένων ορίων, απολύτως σαφής αναφορά περί του ποιες υπηρεσίες και χρεώσεις περιλαμβάνονται στην πάγια χρέωση, ποιες χρεώσεις επιβάλλονται επιπρόσθετα του παγίου για επιπλέον υπηρεσίες/ χρεώσεις, ή κατανάλωση πέραν του ορίου, και πως εφαρμόζονται τα όρια βάσει εκτιμήσεων, ή πραγματικών μετρήσεων κατανάλωσης του πελάτη.

5. Εκτίμηση του συνολικού ετήσιου λογαριασμού του καταναλωτή βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών κατανάλωσής του, με διακριτή ανάλυση του επιμέρους κόστους για κάθε χρέωση/ υπηρεσία (ενέργεια/ ανταγωνιστικό σκέλος τιμολογίου, χρήση συστήματος, χρήση δικτύου, λοιπές ρυθμιζόμενες χρεώσεις, κλπ), ή σαφή ένδειξη ποιες είναι οι υπηρεσίες που καλύπτονται από κάθε χρέωση, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση στην ίδια βάση με άλλες προσφορές από τον ίδιο ή άλλο προμηθευτή. Η σύγκριση χρεώσεων η οποία πραγματοποιείται από τον προμηθευτή και αφορά διαφορετικούς προμηθευτές γίνεται επίσης επί της ίδιας βάσης, άλλως θεωρείται παραπλανητική.

6. Έναρξη και λήξη ισχύος των χρεώσεων και τρόπους ενημέρωσης για τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις.

7. Γενικούς όρους της σύμβασης προμήθειας.

8. Ειδικούς όρους που συνδέονται με τη συγκεκριμένη προσφορά από τον προμηθευτή.

9. Ελάχιστη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, όρους ανανέωσης, ενδεχόμενες ρήτρες πρόωρης καταγγελίας.

10. Όρους υπαναχώρησης από τη σύμβαση.

11. Εκτιμώμενο χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας, εφόσον αυτός δεν ορίζεται διαφορετικά στη νομοθεσία.

12. Εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής λογαριασμού.

13. Συχνότητα αποστολής λογαριασμού, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία για επιπλέον λογαριασμό που ενδέχεται να λαμβάνει ο καταναλωτής για τις χρεώσεις υπέρ τρίτων.

14. Όρους σχετικά με το ύψος και την καταβολή τυχόν εγγύησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Βασικές Αρχές Τιμολόγησης Ηλεκτρικής Ενέργειας

Άρθρο 1: Γενικές αρχές

1. Οι Προμηθευτές οφείλουν να ακολουθούν συγκεκριμένες βασικές αρχές κατά την κατάρτιση των τιμολογίων και χρεώσεων που προσφέρουν στους Πελάτες τους, ώστε να εξασφαλίζεται αφενός η προστασία των καταναλωτών και αφετέρου η ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

2. Οι αρχές αυτές περιλαμβάνουν την απλότητα και διαφάνεια της πληροφόρησης σχετικά με τις εφαρμοζόμενες χρεώσεις και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τη μη-διακριτική μεταχείριση Πελατών που παρουσιάζουν ανάλογα καταναλωτικά χαρακτηριστικά, αλλά και την ανάκτηση του πραγματικού κόστους της προσφερόμενης υπηρεσίας, ώστε να διασφαλιστεί μακροχρονίως η δυνατότητα παροχής των υπηρεσιών αυτών.

Ειδικότερα,

α. Τα τιμολόγια να αντανακλούν το πραγματικό κόστος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, δηλ. επιπλέον των ρυθμιζόμενων χρεώσεων που μετακυλίονται στους Πελάτες, πρέπει να καλύπτουν α) το κόστος αγοράς ενέργειας στη χονδρεμπορική αγορά και τους επιμέρους μηχανισμούς της, β) το κόστος της δραστηριότητας εμπορίας και διαχείρισης Πελατών (ενδεικτικά, το κόστος των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων, χρηματοοικονομικές δαπάνες από καθυστερήσεις πληρωμών, λειτουργία εμπορικών γραφείων του Προμηθευτή, παροχή συμβουλευτικών και άλλων υπηρεσιών υποστήριξης προς τον πελάτη, αποσβέσεις σχετικών επενδύσεων) και γ) ένα εύλογο κέρδος.

β. Τα τιμολόγια να μη δημιουργούν διακρίσεις μεταξύ καταναλωτών της ίδιας κατηγορίας και με ανάλογα ηλεκτρικά χαρακτηριστικά, και να αποφεύγονται οι άμεσες ή έμμεσες σταυροειδείς επιδοτήσεις μεταξύ καταναλωτών.

γ. Τα τιμολόγια να μη στρεβλώνουν τον ανταγωνισμό και ιδίως να μη δρουν αποτρεπτικά όσον αφορά την είσοδο νέων παικτών στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας.

δ. Να εμφανίζεται στα τιμολόγια με τρόπο διαφανή και διακριτό, η επίπτωση που τυχόν έχει η εφαρμογή κοινωνικών ή και περιβαλλοντικών πολιτικών, όπως αυτές αντανακλώνται ιδίως στις χρεώσεις για Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (ΥΚΩ) και το Ειδικό Τέλος για τη Μείωση των Εκπομπών Αερίων Ρύπων.

ε. Η δομή των τιμολογίων και τα συνιστώντα στοιχεία τους να παρέχουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να αναγνωρίζουν το κόστος που τους προκαλεί κάθε παρεχόμενη υπηρεσία και να επιτρέπουν τον υπολογισμό των επιμέρους χρεώσεων με ευχέρεια και διαφάνεια. Η απλότητα και η διαφάνεια των χρεώσεων αποσκοπούν στο να μπορούν οι καταναλωτές να επιλέγουν μεταξύ εναλλακτικών τιμολογίων με διαφορετικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες τους με τον πιο οικονομικό τρόπο.

στ. Οποιοσδήποτε μηχανισμός αναπροσαρμογής των τιμολογίων πρέπει να είναι: α) διαφανής, με σαφώς ορισμένο τρόπο ενεργοποίησης και υπολογισμού, και γνωστός στον Πελάτη εκ των προτέρων, β) να κατατείνει στην αποφυγή υπερβολικής μεταβλητότητας ως προς το ύψος της κατανάλωσης, γ) να προσφέρει, κατά το δυνατόν, επαρκείς επιλογές ως προς τη δυνατότητα διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών, και δ) να αποτελεί μέρος της Σύμβασης Προμήθειας.

3. Κάθε Προμηθευτής υποχρεούται να δημοσιοποιεί, υπό τη μορφή τιμοκαταλόγου, τις χρεώσεις που εφαρμόζει σε κάθε κατηγορία Πελατών του (κατ' ελάχιστο για τις κατηγορίες Μικρών Πελατών), συμπεριλαμβανομένων και των ρυθμιζόμενων χρεώσεων Χρήσης Συστήματος και Δικτύου, και λοιπών ρυθμιζόμενων χρεώσεων. Η κάθε κατηγορία Πελατών πρέπει να είναι αντιπροσωπευτική μιας ομοιογενούς ομάδας καταναλωτών με κοινά χαρακτηριστικά φορτίου και να αντιπροσωπεύει ένα εύλογο ποσοστό της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρισμού (για την αποφυγή της δημιουργίας πολλών κατηγοριών πελατών).

4. Για Μεγάλους Πελάτες που δεν περιλαμβάνονται σε κάποια από τις ειδικές κατηγορίες Πελατών, δύναται να προσφέρονται εξειδικευμένες χρεώσεις, προσαρμοσμένες στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και τις προσφερόμενες υπηρεσίες που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη, τηρουμένων των αρχών του ελεύθερου ανταγωνισμού και της αποφυγής σταυροειδών επιδοτήσεων, και ως αποτέλεσμα ουσιαστικών διαπραγματεύσεων μεταξύ των δύο μερών.

Άρθρο 2: Διαμόρφωση τιμολογίων προμήθειας

1. Η χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στους Πελάτες πρέπει να έχει το κατάλληλο επίπεδο και την αναγκαία διάρθρωση, έτσι ώστε:

α. να παρέχει επαρκή κίνητρα για την ορθολογική χρήση της ενέργειας και την εξομάλυνση των διακυμάνσεων του φορτίου. Αυτό σημαίνει ότι το όφελος που προκύπτει από τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του συστήματος, πρέπει να κατανέμεται στους πελάτες η καταναλωτική συμπεριφορά των οποίων συντελεί σε αυτό.

β. να αντανακλά, κατά το δυνατόν, το βραχυχρόνιο και το μακροχρόνιο οριακό κόστος που προκαλεί η μορφή της καμπύλης φορτίου και του όγκου κατανάλωσης των κατηγοριών καταναλωτών στο σύστημα παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας της χώρας.

2. Για την επίτευξη των παραπάνω, προβλέπονται οι εξής δυνατότητες:

α. Διαφοροποίηση των χρεώσεων σε σκέλος ισχύος και σκέλος ενέργειας, σύμφωνα με συντελεστές που εφαρμόζονται για κάθε κατηγορία καταναλωτών ανάλογα με τα ιστορικά στοιχεία ή τις εκτιμήσεις της καμπύλης φορτίου για την υπόψη κατηγορία.

β. Διαφοροποίηση των χρεώσεων του σκέλους ισχύος και του σκέλους ενέργειας για τις διάφορες ώρες ενός 24ώρου, καθώς και διαφοροποίηση μεταξύ των εργάσιμων ή μη ημερών, καθώς και μεταξύ των εποχών του έτους.

3. Η τιμή που προσφέρεται ανά κατηγορία Πελάτη μπορεί να διαφοροποιηθεί για τους παρακάτω λόγους:

α. Καμπύλη φορτίου: είναι ο σημαντικότερος παράγοντας διαφοροποίησης της τιμής μεταξύ κατηγοριών πελατών. Η κατανομή της ζήτησης μέσα στην ημέρα και τις εποχές είναι καθοριστική. Ενδεικτικά, ο Πελάτης που έχει μεγαλύτερη ζήτηση τις ώρες αιχμής από ότι τις νυχτερινές ώρες πρέπει να έχει υψηλότερο τιμολόγιο/μέση χρέωση.

β. Συντελεστής φορτίου (ΣΦ): Ο λόγος της μέσης ζήτησης δια της μέγιστης ζήτησης του Πελάτη. Όσο πιο μικρός είναι ο ΣΦ (δηλ. πιο «αιχμιακός» ο Πελάτης), τόσο

μεγαλύτερη εκτιμάται πως θα είναι και η τιμή που θα πληρώσει.

γ. Μεταβλητότητα φορτίου: Το κόστος προμήθειας πελατών μειώνεται όσο πιο σταθερό και προβλέψιμο είναι το φορτίο τους.

δ. Τρόπος εξόφλησης λογαριασμών: Σε περίπτωση που ο Πελάτης πληρώνει συχνά (π.χ. μηνιαία) και εγκαίρως (π.χ. με πάγια εντολή), ο Προμηθευτής αποφεύγει το επιπλέον χρηματοοικονομικό κόστος κάλυψης του χρέους του Πελάτη. Το όφελος μπορεί να μετακυλιστεί στον Πελάτη, υπό τη μορφή μιας μικρής έκπτωσης.

4. Επομένως μια κατηγορία Πελατών μπορεί να έχει έκπτωση στην τιμή εάν έχει κάποια χαρακτηριστικά που τη διαφοροποιούν από τις λοιπές κατηγορίες Πελατών.

5. Σχετικά με τη διαμόρφωση των τιμοκαταλόγων προμήθειας, επισημαίνονται τα εξής:

α. Το τιμολόγιο προμήθειας πρέπει να περιλαμβάνει διακριτές χρεώσεις για κάθε κατηγορία υπηρεσίας, ήτοι τη χρέωση για την ενέργεια (συμπεριλαμβανομένων των ΑΔΙ και των επικουρικών υπηρεσιών που συνδέονται με τη λειτουργία της Ημερήσιας Αγοράς), τις χρεώσεις για τη Χρήση του Συστήματος και του Δικτύου, και τις λοιπές ρυθμιζόμενες χρεώσεις. Εναλλακτικά, εφόσον ο Προμηθευτής προσφέρει ενιαίο τιμοκατάλογο ή πάγια χρέωση για συγκεκριμένο όριο κατανάλωσης, πρέπει κατά την κατάρτιση της προσφοράς του, καθώς και στη Σύμβαση Προμήθειας, να είναι απολύτως σαφές ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνονται στις δημοσιευμένες χρεώσεις και ποιες χρεώνονται επιπλέον, έτσι ώστε να γνωρίζει ο Πελάτης εκ των προτέρων ποιες είναι οι υποχρεώσεις του και ποιες είναι οι συγκεκριμένες χρεώσεις που οφείλει να καταβάλει στον Προμηθευτή του.

β. Πρέπει να αποφεύγονται αναφορές σε παλαιά ρυθμιζόμενα τιμολόγια ή σε τιμολόγια άλλων Προμηθευτών. Για κάθε προσφερόμενο τιμολόγιο, πρέπει να ορίζονται εκ νέου οι παράμετροι (ενδεικτικά, ζώνες, τιμές, τρόπος αναπροσαρμογής).

γ. Η διαφοροποίηση των χρεώσεων ανάλογα με την ώρα, μέρα ή εποχή προϋποθέτει την ύπαρξη ειδικών μετρητικών διατάξεων. Οι ζώνες και οι αντίστοιχες χρεώσεις που ορίζονται πρέπει να λαμβάνουν υπόψη την καμπύλη φορτίου της συγκεκριμένης κατηγορίας Πελατών. Σημειώνεται πως η ύπαρξη ζωνικών χρεώσεων, δηλ. χρεώσεων που διαφοροποιούνται ανάλογα με την ώρα της ημέρας ή την εποχή, έχει νόημα μόνο στην περίπτωση που το φορτίο του Πελάτη είναι ελαστικό και μπορεί να μεταφερθεί από ζώνες υψηλότερων χρεώσεων σε ζώνες χαμηλότερων χρεώσεων. Για ανελαστικά φορτία, ιδίως αυτά με μεγάλο συντελεστή φορτίου, η ύπαρξη ζωνών χρέωσης δεν προσφέρει κάποιο όφελος στον Πελάτη.

δ. Για προϊόντα ή χρεώσεις όπου προσφέρονται εκπτώσεις, πρέπει να διευκρινίζεται με απόλυτη σαφήνεια το ύψος της έκπτωσης και που εφαρμόζεται αυτή, τα κριτήρια εφαρμογής, η διάρκεια ισχύος, οι όροι ακύρωσης ή άρσης της έκπτωσης, με πιστή τήρηση και της βασικής αρχής της μη-διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ πελατών της ίδιας κατηγορίας.

ε. Η περίοδος τιμολόγησης, ιδίως σε ότι αφορά σταθερά πακέτα χρεώσεων που καλύπτουν συγκεκριμένη χρονική περίοδο με μέγιστο όριο κατανάλωσης, πρέπει να συνάδει με τις περιόδους καταμέτρησης της κατανάλωσης, ώστε να είναι δυνατή η περιοδική εκκαθάριση των χρεώσεων βάσει πραγματικών μετρήσεων.

στ. Πρέπει να είναι σαφής η χρονική διάρκεια ισχύος των χρεώσεων που συμφωνείται, π.χ. σταθερές χρεώσεις για ένα (1) έτος. Ιδίως για συμβάσεις με διάρκεια πάνω από ένα έτος, πρέπει να περιλαμβάνεται διαφανής μεθοδολογία αναπροσαρμογής των χρεώσεων, απλή και κατανοητή στον Πελάτη.

ζ. Σε περιπτώσεις που έχουν συμφωνηθεί όροι ελάχιστης διάρκειας, οι ενδεχόμενες χρεώσεις για πρόωρη λήξη του συμβολαίου πρέπει να αντανακλούν το πραγματικό και όχι το εικαζόμενο κόστος που αυτή προκαλεί.

Άρθρο 3: Ειδικές ρυθμίσεις για Μεγάλους Πελάτες

Ειδικότερα για Μεγάλους Πελάτες που δεν εντάσσονται σε συγκεκριμένη κατηγορία Πελατών, οι χρεώσεις δύναται να διαφοροποιούνται περαιτέρω για τους ακόλουθους λόγους:

α. Ειδικοί Όροι: Δύναται να συμφωνούνται ειδικοί όροι στη Σύμβαση Προμήθειας για συγκεκριμένες υπηρεσίες, οι οποίες μεταξύ άλλων σχετίζονται με την ελαστικότητα ζήτησης του Πελάτη, όπως ενδεικτικά η συχνότητα υποβολής δήλωσης φορτίου, ή όροι Διακοπτόμενου Φορτίου. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεχθεί να είναι διαθέσιμος να διακόψει το φορτίο του για ορισμένες ώρες μέσα στο έτος, ο Προμηθευτής μπορεί να του προσφέρει κάποια έκπτωση ή επιστροφή χρημάτων/ πίστωση. Το όφελος στον Προμηθευτή προκύπτει από το ότι, ενδεχομένως, δεν έχει συμβολαιοποιήσει αρκετές ποσότητες για να καλύψει τις ανάγκες των πελατών του, ή ενδεχομένως να θέλει να αποφύγει πολύ υψηλές χρεώσεις Οριακής Τιμής Συστήματος (ΟΤΣ) στον Ημερήσιο Ενεργειακό Προγραμματισμό τις ώρες αιχμής, κοκ. Οι όροι πρέπει να είναι σαφείς και προσυμφωνημένοι στη Σύμβαση μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή. Σε περίπτωση πολύ μεγάλων καταναλώσεων, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και το όποιο θετικό ή αρνητικό αποτέλεσμα μπορεί να έχει η δραστηριοποίηση πολύ μεγάλων καταναλωτών, η κατανάλωση των οποίων, από μόνη της, μπορεί να επηρεάζει τη λειτουργία και, συνεπώς, το συνολικό κόστος του Συστήματος.

β. Μετρούμενη κατανάλωση: Για μεγάλες ποσότητες ή για φορτία με μεγαλύτερη ελαστικότητα ζήτησης, ο Προμηθευτής μπορεί ενδεχομένως να δεχθεί μικρότερο περιθώριο κέρδους/ απόδοσης, και να προσφέρει σχετική έκπτωση.

γ. Το κόστος εξυπηρέτησης και διαχείρισης Μεγάλων Πελατών είναι αναλογικά μικρότερο από αυτό των μικρότερων Πελατών, οπότε και η αντίστοιχη χρέωση μπορεί να διαφοροποιείται.

δ. Η δομή των ανταγωνιστικών χρεώσεων, ενδεικτικά ο ορισμός των ζωνών χρέωσης, η ύπαρξη χρέωσης ισχύος, δύναται να διαφοροποιείται και είναι θέμα διαπραγμάτευσης μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη. Με τη διαφοροποίηση των ζωνών, και σε σχέση πάντα με τη συγκεκριμένη καμπύλη φορτίου του Πελάτη, διαφοροποιούνται και οι τιμές. Ενδεικτικά, επέκταση ωρών ζώνης χαμηλού φορτίου ενδεχομένως να οδηγεί σε αύξηση της χρέωσης, αφού πιθανότατα προστίθενται ώρες υψηλότερου φορτίου και συνεπώς υψηλότερης τιμής. Αντίστοιχα, επηρεάζεται η τιμή στις λοιπές ζώνες που τροποποιούνται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Καταναλωτών

Άρθρο 1: Διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων από τους Προμηθευτές

Κάθε Προμηθευτής οφείλει:

α. να λαμβάνει και να επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα των καταναλωτών γρήγορα και αποτελεσματικά.

β. να διαθέτει τους κατάλληλους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων των καταναλωτών.

Άρθρο 2: Κώδικας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών

1. Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και δημοσιοποιεί Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών (υποψήφιων πελατών).

2. Ο Κώδικας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων πρέπει:

α. Να είναι διατυπωμένος σε απλή και εύληπτη γλώσσα.

β. Να προβλέπει τη δυνατότητα τόσο έγγραφης (συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού μηνύματος) όσο και προφορικής (τηλεφωνικής ή με προσωπική παρουσία στα γραφεία του Προμηθευτή) υποβολής αιτημάτων ή παραπόνων.

γ. Να αναφέρει αναλυτικά τις διακριτές κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων που αφορούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από τον Προμηθευτή (όπως επικοινωνία με την εταιρία, λογαριασμοί και χρεώσεις, Προσωπικό εξυπηρέτησης, διακανονισμός πίστωσης, εμπορικές πρακτικές / προώθηση υπηρεσιών, διαχείριση παραπόνων, χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών/ άδικη αντιμετώπιση από εταιρία, παρεκκλίσεις από το κώδικα δεοντολογίας της εταιρίας). Ο Κώδικας δύναται επίσης να περιλαμβάνει τις κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Διαχειριστή του Δικτύου (όπως διακοπές ηλεκτροδότησης, χρόνος σύνδεσης και χρεώσεις, ποιότητα ηλεκτροδότησης, μετρήσεις κατανάλωσης και λάθη, προβλήματα δικτύου).

δ. Να περιγράφει αναλυτικά τη διαδικασία επεξεργασίας και διερεύνησης των αιτημάτων και παραπόνων, την οποία δεσμεύεται να ακολουθεί ο Προμηθευτής, συμπεριλαμβανομένων των χρονοδιαγραμμάτων και της μεθόδου επεξεργασίας (π.χ. προφορικός χειρισμός για τα απλά αιτήματα, έγγραφος χειρισμός για τα πιο περίπλοκα αιτήματα ή παράπονα). Η διαδικασία πρέπει να περιλαμβάνει δύο (2) τουλάχιστον επίπεδα εξέτασης των αιτημάτων/ παραπόνων, ώστε σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν ικανοποιηθεί από την αρχική απάντηση του Προμηθευτή, να προβλέπεται δυνατότητα επανεξέτασης αυτής.

ε. Να αναφέρει ρητώς το δικαίωμα προσφυγής του καταναλωτή σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, για τις περιπτώσεις που ο τελευταίος δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες του Προμηθευτή.

στ. Να καθορίζει την προθεσμία εντός της οποίας ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει την πρώτη απάντηση επί του υποβληθέντος από τον καταναλωτή αιτήματος/ παραπόνου, η οποία δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των δέκα (10) εργάσιμων ημερών από σχετική υποβολή. Ο Προμηθευτής πρέπει να απαντά αιτιολογημένα κατά πόσον ο προβαλλόμενος λόγος/το προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει χωρήσει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης του ίδιου του Προμηθευτή και προσδιορίζει τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί για την ικανοποίηση του αιτήματος. Στις περιπτώσεις που προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας, ο Προμηθευτής καθορίζει επίσης, στην απάντησή του, τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής. Εάν κατά τη κρίση του Προμηθευτή απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/παραπόνου, ενημερώνεται εγγράφως ο καταναλωτή για το γεγονός αυτό καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση. Ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται για την τυχόν εμπλοκή τρίτων φορέων και για τις πληροφορίες που μπορούν αυτοί να ζητήσουν από τον Προμηθευτή. Εάν το αίτημα /παράπονο αφορά τους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις και ο Προμηθευτής κρίνει ότι είναι αυτό είναι βάσιμο ή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, οφείλει να αναβάλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και να ενημερώσει τον καταναλωτή για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Άρθρο 3: Σύστημα καταγραφής αναφορών με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου)

1. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να καταρτίσει και να θέσει σε λειτουργία ένα πλήρες Σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αναφορών των πελατών και λοιπών καταναλωτών, το οποίο να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις που θέτει το παρόν έγγραφο.

2. Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/ παράπονο, ο Προμηθευτής οφείλει να καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:

α. Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως).

β. Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του καταγγέλοντα καταναλωτή.

γ. Σύντομη περιγραφή του αιτήματος /παραπόνου.

δ. Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας του Προμηθευτή κατά τη λήψη του αιτήματος.

ε. Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή.

στ. Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον καταναλωτή.

3. Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον καταναλωτή για το ίδιο θέμα, πρέπει να καταχωρούνται:

α. Η ημερομηνία της επικοινωνίας.

β. Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως).

γ. Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινώνησε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά.

δ. Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον καταναλωτή ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.

ε. Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον καταναλωτή.

4. Κάθε επιμέρους επικοινωνία πρέπει να διεξάγεται επί τη βάσει των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα.

5. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται στο Σύστημα τα παρακάτω στοιχεία:

α. Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει ο Προμηθευτής για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος.

β. Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον οικείο Κώδικα.

γ. Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος.

δ. Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο καταναλωτής είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματός του.

Άρθρο 4: Ενημέρωση και πληροφόρηση των καταναλωτών

1. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει εγγράφως τον καταναλωτή εντός 5 εργασίμων ημερών από τότε που ο τελευταίος δηλώνει ότι η απάντηση που έλαβε από τον Προμηθευτή δεν ικανοποιεί το αίτημά του, για τα παρακάτω:

α. Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων.

β. Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Προμηθευτή.

2. Ο Προμηθευτής οφείλει να αναρτά τον Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του.

3. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τους Πελάτες του μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο.

4. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να διαθέτει σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς και σε έντυπη μορφή τον Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών.

Άρθρο 5: Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Αναφορών

1. Κάθε Προμηθευτής αναρτά στην ιστοσελίδα του μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών του, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο.

2. Η Ετήσια Έκθεση να περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

α. Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.

β. Τον αριθμό των αιτημάτων / παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.

γ. Τον αριθμό των αιτημάτων /παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.

δ. Τον αριθμό των αιτημάτων /παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το καταναλωτή περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης».

ΑΡΘΡΟ ΔΕΥΤΕΡΟ
Έναρξη Ισχύος

1. Η παρούσα ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

2. Με την έναρξη της ισχύος των διατάξεων της παρούσας καταργείται η υπουργική απόφαση 4524/06.02.2001 (ΦΕΚ Β΄ 270, 15.03.2001) όπως ισχύει, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

3. Έως ότου ολοκληρωθεί η διαδικασία επιλογής Προμηθευτή Τελευταίου Καταφυγίου και Προμηθευτή Καθολικής Υπηρεσίας κατά τα οριζόμενα στην παρ. 2 του άρθρου 57 και στην παρ. 4 του άρθρου 58 του ν. 4001/2011 αντίστοιχα, εξακολουθούν να ισχύουν, ως προς την παροχή των υπηρεσιών αυτών από τη ΔΕΗ Α.Ε., οι διατάξεις των άρθρων 9 παρ. 4, 11 παρ. 9, 10, 14 και 15 της υπουργικής απόφασης 4524/06.02.2001 όπως τροποποιήθηκε, και του Παραρτήματος Ι σχετικά με τους Όρους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από τον προμηθευτή τελευταίου καταφυγίου.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 29 Μαρτίου 2013

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΑΣΗΜΑΚΗΣ ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ

02008320904130024

ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004